



| Guía Docente          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                          |           |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------|
| Datos Identificativos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    | 2020/21                  |           |
| Asignatura (*)        | Comercialización de Produtos Turísticos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    | Código                   | 662G01031 |
| Titulación            | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                          |           |
| Descriptoros          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                          |           |
| Ciclo                 | Período                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Curso              | Tipo                     | Créditos  |
| Grao                  | 1º cuadrimestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cuarto             | Obrigatoria              | 6         |
| Idioma                | CastelánGalego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                          |           |
| Modalidade docente    | Híbrida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                          |           |
| Prerrequisitos        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                          |           |
| Departamento          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                          |           |
| Coordinación          | Fernández Fernández, Javier Luis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Correo electrónico | javier.fernandez4@udc.es |           |
| Profesorado           | Caamaño Franco, Iria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Correo electrónico | iria.caamano@udc.es      |           |
|                       | Fernández Fernández, Javier Luis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    | javier.fernandez4@udc.es |           |
| Web                   | javier.fernandez4@udc.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                          |           |
| Descrición xeral      | O obxectivo da materia é analizar os aspectos específicos da comercialización no sector turístico. O contido estrutúrase nas seguintes partes: Dirección comercial; Concepto de Revenue: desde o punto de vista da política de prezos; Determinación da política de distribución turística: canles de distribución turística e o seu funcionamento; Negociación con provedores; CRM: políticas de fidelización do cliente e Técnicas de vendas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                          |           |
| Plan de continxencia  | 1. Modificacións nos contidos. Non hai ningunha modificación nos contidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                          |           |
|                       | 2. Metodoloxías. Mantéñense sesións maxistrais, seminarios e titorías. No curso de adaptación a metodoloxía será a través de sesións mestras e titorías.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                          |           |
|                       | Metodoloxías de ensino que se modifican. Seminarios e titorías realízanse a través de equipos.<br>O material destinado a analizar e aumentar en clase está colgado en moodel e resólvese en titorías ou clases maxistrais. As lecturas previstas para facer na clase publícanse en moodel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                          |           |
|                       | 3. Mecanismos de atención personalizada aos estudantes. Moodel publica lecturas semanais para reforzar algúns temas. Por correo, diariamente. A través de Equipos, créase unha conexión para avanzar no tema, resolver dúbidas e analizar os casos prácticos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |                          |           |
|                       | 4. Modificacións na avaliación.<br><br>TRABALLO FINAL 60%. Desenvolvemento dun traballo final que teñen que defender a través de equipos<br>CASOS PRÁCTICOS 40%. Casos prácticos desenvolvidos en cada un dos temas analizados na clase.<br>No curso de adaptación, os estudantes enviarán os estudos de caso por correo electrónico ou colgarán en moodel, e o traballo final defenderase a través de equipos.<br><br>* Observacións de avaliación: é obrigatorio aprobar o tema para presentar os casos prácticos e defender o traballo final. En canto á avaliación na segunda oportunidade, os estudantes terán que realizar un traballo final, cuxo peso na nota final será do 100%.<br>Os estudantes da modalidade en liña realizarán un traballo final, cuxo peso na nota final será do 100%. |                    |                          |           |
|                       | 5. Modificacións da bibliografía ou webgrafía. Non hai cambios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                          |           |



| Código | Competencias do título                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A6     | Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente.                                                                                                                                                                                                    |
| A11    | Definir obxectivos, estratexias e políticas comerciais.                                                                                                                                                                                                |
| A24    | Utilizar e analizar as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) nos distintos ámbitos do sector turístico.                                                                                                                                  |
| A33    | Creatividade.                                                                                                                                                                                                                                          |
| A34    | Iniciativa e espírito emprendedor.                                                                                                                                                                                                                     |
| B1     | Capacidade de análise e síntese.                                                                                                                                                                                                                       |
| B2     | Comunicación oral e escrita en lingua nativa.                                                                                                                                                                                                          |
| B3     | Resolución de problemas.                                                                                                                                                                                                                               |
| B4     | Razoamento crítico.                                                                                                                                                                                                                                    |
| B5     | Compromiso ético.                                                                                                                                                                                                                                      |
| B6     | Aprendizaxe autónoma.                                                                                                                                                                                                                                  |
| B7     | Adaptación a novas situacións.                                                                                                                                                                                                                         |
| C1     | Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.                                                                                                                                               |
| C2     | Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro.                                                                                                                                                                    |
| C3     | Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.                                                                        |
| C4     | Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. |
| C5     | Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras.                                                                                                                                               |
| C6     | Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.                                                                                                                      |
| C7     | Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.                                                                                                                                                                       |
| C8     | Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.                                                                                                          |

| Resultados da aprendizaxe                                                                                                       |     |                        |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------|--|
| Resultados de aprendizaxe                                                                                                       |     | Competencias do título |  |
| Definir obxectivos, estratexias y políticas comerciales.                                                                        | A11 |                        |  |
| Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico. | A24 |                        |  |
| Tener una marcada orientación de servicio al cliente.                                                                           | A6  |                        |  |
| Creatividad.                                                                                                                    | A33 |                        |  |
| Iniciativa y espíritu emprendedor.                                                                                              | A34 |                        |  |
| Capacidad de análisis y síntesis.                                                                                               |     | B1                     |  |
|                                                                                                                                 |     | B2                     |  |
| Comunicación oral y escrita en lengua nativa.                                                                                   |     | B3                     |  |
|                                                                                                                                 |     | B4                     |  |
| Resolución de problemas.                                                                                                        |     | B5                     |  |
|                                                                                                                                 |     | B6                     |  |
| Razonamiento crítico.                                                                                                           |     | B7                     |  |
| Compromiso ético.                                                                                                               |     |                        |  |
| Aprendizaje autónomo.                                                                                                           |     |                        |  |
| Adaptación a las nuevas situaciones.                                                                                            |     |                        |  |



|                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|----|
| Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.                                                                                                                                                  |  |  | C1 |
| Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero.                                                                                                                                                                          |  |  | C2 |
| Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.                                                                     |  |  | C3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  | C4 |
| Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común. |  |  | C5 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  | C6 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  | C7 |
| Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.                                                                                                                                               |  |  | C8 |
| Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.                                                                                                                      |  |  |    |
| Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.                                                                                                                                                                       |  |  |    |
| Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.                                                                                                             |  |  |    |

| Contidos                                                                    |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Temas                                                                       | Subtemas                                                           |
| TEMA 1: Aspectos Específicos da Comercialización do Turismo                 | Aspectos Específicos da Comercialización do Turismo                |
| TEMA 2 : Comercialización de Productos Turísticos:                          | A Distribución nos Productos Turísticos                            |
| TEMA 3 : A importancia das TICs na Comercialización de Productos Turísticos | A importancia das TICs na Comercialización de Productos Turísticos |

| Planificación                                                                                                            |                                       |                   |                                           |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|--------------|
| Metodoloxías / probas                                                                                                    | Competencias                          | Horas presenciais | Horas non presenciais / traballo autónomo | Horas totais |
| Sesión maxistral                                                                                                         | A11 A24 B3 C3 C4<br>C5 C7             | 21                | 51                                        | 72           |
| Seminario                                                                                                                | A6 A33 A34 B1 B2 B4<br>B5 B6 B7 C1 C2 | 25                | 50                                        | 75           |
| Proba de resposta múltiple                                                                                               | C6 C8                                 | 1                 | 0                                         | 1            |
| Atención personalizada                                                                                                   |                                       | 2                 | 0                                         | 2            |
| *Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado |                                       |                   |                                           |              |

| Metodoloxías     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodoloxías     | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Sesión maxistral | <p>Modalidade Presencial</p> <p>Nestas sesións traballaranse os contidos que integran o marco teórico da materia, mediante exposición oral do docente. Para iso utilizaranse medios audiovisuais. O obxectivo destas sesións é favorecer a aprendizaxe do alumno.</p> <p>Modalidade On Line</p> <p>Nesta modalidade non hai sesión maxistral</p> |



|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seminario                  | <p>Modalidade Presencial</p> <p>Nos seminarios desenvolveranse estudos de casos con esta metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudantes. Preténdese que os estudantes asuman responsabilidade pola súa propia aprendizaxe. Ao redor dos diferentes temas explicados nas sesións maxistras e proporase a realización dun traballo individual ou en grupo.</p>                           |
|                            | <p>Modalidad On line</p> <p>Desarrollaranse estudos de casos para que o alumno siga a asignatura e afiance o aprendizaxe. Tamén realizaranse foros de discusión entre os alumnos.</p>                                                                                                                                                                                                                            |
| Proba de resposta múltiple | <p>Modalidade Presencial</p> <p>Proba escrita utilizada para a avaliación da aprendizaxe, cuxo trazo distintivo é a posibilidade de determinar se as respostas dadas son ou non correctas. Consistirá na realización dun exame que versará sobre aspectos teórico, prácticos ou teórico-prácticos correspondentes aos temas desenvolvidos nas sesións maxistras e no estudo de casos.</p> <p>Exame tipo test</p> |
|                            | <p>Modalidade On Line</p> <p>Consistirá na realización dun examen que versará sobre os aspectos teórico, prácticos ou teórico-prácticos correspondentes os temas analizados durante o curso.</p> <p>Examen tipo test.</p>                                                                                                                                                                                        |

## Atención personalizada

| Metodoloxías | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seminario    | <p>Modalidade Presencial</p> <p>As clases veranse complementadas coa posibilidade para o alumno de acudir a tutorías fose da aula, onde o profesor procederá a tratar individual e personalizadamente, as posibles dúbidas que puidesen xurdir da materia. Trátase dunha participación obrigatoria para o alumnado</p> |
|              | <p>A forma e o momento en que se desenvolverá indicárase en relación a cada actividade ao longo do curso segundo o plan de traballo da materia</p>                                                                                                                                                                     |
|              | <p>Modalidad On Line</p> <p>A través da plataforma Moodle, o tutor tendrá un contacto continuo co alumno para resolver as dúbidas que teña, e aclarar conceptos.</p>                                                                                                                                                   |

## Avaliación

| Metodoloxías               | Competencias                       | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Cualificación |
|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Seminario                  | A6 A33 A34 B1 B2 B4 B5 B6 B7 C1 C2 | En relación cos traballos tutelados valorárase: O axuste da presentación ás instrucións; A calidade formal da presentación; A calidade e creatividade dos contidos da presentación; A amplitude e pertinencia das fontes de información utilizadas máis aló das indicadas e a calidade das respostas na quenda de preguntas que seguirá á presentación    | 30            |
| Proba de resposta múltiple | C6 C8                              | A proba obxectiva consistirá no desenvolvemento dun exame práctico e tipo test de resposta múltiple onde unha soa opción é correcta. Esta proba será sobre cuestións interrelacionadas que implicarán un tratamento global e integrado dos contidos abordados ao longo da materia<br>As preguntas mal contestadas penalizan un terzo do valor da pregunta | 70            |

## Observacións avaliación



## Modalidade Presencial

A avaliación desta asignatura consta de 3 partes:

- a) Asistencia a clase. Igual o superior a un 85%. Evaluarase cun 20%
- b) Traballo tutelado individual o en grupo. Evaluará sobre un 40%.
- c) Examen final, tipo test e preguntas a desenvolver. Evaluarase sobre un 40%.

Para aprobar a asignatura débese aprobar o traballo e o examen.

### Aquel

alumno que non teña a puntuación de asistencia, o non elabore o traballo, non poderá presentarse o examen. Neste caso tería que ir a convocatoria de Xullo con toda a materia. Aqueles alumnos que suspendan, se lles mantendrá a nota do traballo, e o examen terá un valor dun 60%.

Os alumnos que no realizasen o traballo, tendrán outro tipo de examen.

No caso dun alumno con recoñecemento de dedicación a tempo parcial, evaluarase por un único examen o final do cuatrimestre, quedando exento dos traballos e actividades desenvolvidas durante o curso.

## Modalidade On Line

A avaliación desta asignatura consta de 3 partes:

- a) Realización de casos prácticos e participación nos foros. Igual ou superior a un 85%. Evaluarase cun 20%
- b) Traballo Final tutelado. Evaluarase sobre un 40%.
- c) Examen final, tipo test e preguntas a desenvolver. Evaluarase sobre un 40%.

Para aprobar a asignatura deberá aprobar o traballo e o examen.

O alumno que apruebe o traballo e suspendaol examen, mantendraselle a nota do traballo para a seguinte convocatoria.

## Fontes de información

### Bibliografía básica

Acerenza, Miguel A. (2006): Fundamentos de Marketing Turístico. Sevilla. Trillas. Alcázar Martínez, B (2002): Los canales de distribución en el sector turístico. Esic. Madrid. Altés Machín, Carmen (1993): Marketing y turismo: Introducción al Marketing de empresas y destinos turísticos. Serie Gestión turística. Madrid: Ed. Síntesis. Bote, V. y Álvarez, R. (2000): Promoción y comercialización del turismo de la ciudad de Sevilla: diagnóstico y orientaciones estratégicas. Universidad de Alcalá. Documentos de trabajo serie A, nº20018. Ejarque, Josep (2005): Destinos Turísticos de éxito. Diseño, creación y marketing. Madrid. Pirámide. Iglesias Tovar, Juan Ramón (1998): Comercialización de productos servicios turísticos. Ciclos formativos: Hostelería y Turismo. Madrid: Ed. Síntesis. Kotler, P.; J. Bowen; J. Makens; R. Rufín y D. Reina (2003): Marketing para Turismo. 3ª edición. Madrid: Pearson. Prentice Hall. Mediano Serrano, Lucía (2000): Marketing turístico. Aguirre García, M.S. (ed.), Marketing en sectores específicos: 188-192. Madrid: Ed. Pirámide. Seguí Llinas, M. (2001): La actividad turística española en 2000: 489-498. Edición 2001. Madrid: AECIT. [V.1.4] Serra Cantallops, Antoni (2002): Marketing turístico. Madrid: Ed. Pirámide. Valls, J.F. (1996): Las claves del mercado turístico. Deusto. Bilbao

### Bibliografía complementaria

## Recomendacións

### Materias que se recomenda ter cursado previamente

### Materias que se recomenda cursar simultaneamente

### Materias que continúan o temario

## Observacións



(\*)A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías