

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

Curso 2018/2019

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ASIGNATURA

Título/s	Grado en Gestión Hotelera y Turística	
Centro	Escuela Universitaria de Turismo "Altamira"	
Módulo / materia	Intensificación en Dirección de Hoteles y Empresas Turísticas	
Código y denominación	GGHT28	Técnicas de Venta y Negociación
Créditos ECTS	6	
Tipo	Optativa	
Curso / Cuatrimestre	3º	1º
Web	Aula Virtual de la EUTA	
Idioma de impartición	Español	
Modalidad de impartición	Presencial	

Departamento		
Área de conocimiento		
Grupo docente		
Profesor responsable	José Luis Antón Roldán / Isabel Córdoba Rivas	
Número despacho		
E-mail	jlanton@eturismoaltamira.com isabelcordoba@eturismoaltamira.com	
Otros profesores		

2. CONOCIMIENTOS PREVIOS

No se requieren conocimientos previos

3. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS TRABAJADAS EN LA ASIGNATURA

Competencias genéricas

CG1	(Organizar-planificar). Capacidad de organización y planificación. Consiste en adquirir aptitudes para observar, evaluar y plantear propuestas para establecer pautas de organización y planificar actuaciones futuras de acuerdo con unos criterios preestablecidos.
CG5	(Negociar) Tratamiento de conflictos y negociación. Aptitud consistente en prever, tratar y solucionar los conflictos que en el mundo del trabajo suceden, así como el de utilización de técnicas adecuadas para mediar e impactar en las decisiones a tomar en el trato con personas y grupos.
CG10	(Emprender) Iniciativa y espíritu emprendedor. Capacidad para identificar nuevas oportunidades de negocio y diseñar las acciones necesarias para el desarrollo de las mismas.
CB3	Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
CB4	Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

Competencias específicas

CE6	Conocer los fundamentos del marketing turístico, incluyendo el diseño y gestión de estrategias y políticas comerciales.
CE12	Saber tomar decisiones estratégicas, incluyendo la planificación, ejecución y control de las mismas.
CE14	Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

Resultados de aprendizaje de la asignatura	
	Conocer diferentes técnicas de comunicación personal y negociación.
	Ser capaz de identificar tipos de clientes y utilizar los argumentos de venta más apropiados en cada caso.
	Comprender las técnicas para el tratamiento de objeciones y el cierre de la venta.
	Conocer los aspectos fundamentales de la gestión de equipos comerciales.

4. OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Se pretende que los estudiantes tengan conocimiento de diferentes aspectos relacionados con las técnicas de ventas y negociación en las empresas turísticas:

- Analizar la importancia de la fijación de objetivos y el planteamiento de estrategias en toda negociación.
- Conocer diferentes técnicas de argumentación.
- Ser capaces de identificar tipos de clientes y utilizar los argumentos de venta más apropiados en cada caso.
- Disponer de técnicas para el tratamiento de objeciones y el cierre de la venta.
- Ser capaces de establecer pautas para mejorar la gestión de equipos comerciales.

5. MODALIDADES ORGANIZATIVAS Y MÉTODOS DOCENTES	
ACTIVIDADES	HORAS DE LA ASIGNATURA
ACTIVIDADES PRESENCIALES	
HORAS DE CLASE (A)	
• Teoría (TE)	35
• Prácticas en Aula (PA)	20
• Prácticas de Laboratorio (PL)	
• Prácticas Clínicas (PC)	
Subtotal horas de clase	55
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)	
• Tutorías (TU)	2,5
• Evaluación (EV)	2,5
Subtotal actividades de seguimiento	5
Total actividades presenciales (A+B)	60
ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	
• Trabajo en Grupo (TG)	45
• Trabajo Autónomo (TA)	45
• Tutorías No Presenciales (TU-NP)	
• Evaluación No Presencial (EV-NP)	
Total actividades no presenciales	90
HORAS TOTALES	150

6. ORGANIZACIÓN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

CONTENIDOS	Semanas de impartición	TE	PA	PL	PC	TU	EV	TG	TA	TU- NP	EV- NP
BLOQUE TEMÁTICO 1:											
Tema 1: Eficacia en el proceso de comunicación vendedor-cliente.	1 a 9	9	5					11,5	11		
Tema 2: Impulso de la comunicación bidireccional.	10 a 18	8	5			1	1,5	11	11,5		
BLOQUE TEMÁTICO 2:											
Tema 3: Modelos de toma de decisiones comerciales.	1 a 6	6	4					8	7		
Tema 4: La negociación en el proceso de venta.	7 a 13	6	3					7,5	7,5		
Tema 5: Gestión de equipos comerciales.	14 a 18	6	3			1,5	1	7	8		
TOTAL DE HORAS		35	20			2,5	2,5	45	45		

Esta organización tiene carácter orientativo.

7.1 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Examen final convocatoria ordinaria) febrero

Breve descripción *

Examen de contenido teórico con cuestiones de desarrollo y preguntas tipo test.

Tipología*	Examen escrito
Actividad de evaluación final*	SI
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	50%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	4 sobre 10
Actividad recuperable*	SI
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria extraordinaria de septiembre
Duración estimada de la actividad	2 horas
Fecha estimada de realización*	Al finalizar el cuatrimestre

Observaciones

Las puntuaciones de cada parte del examen, el porcentaje de la puntuación final que corresponda a cada parte o los criterios de puntuación aplicables serán indicadas al inicio de la prueba, en el enunciado o planteamiento del examen.

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

* Campos obligatorios.

7.2 MÉTODOS DE EVALUACIÓN ((Prueba de Evaluación Continua 1)

Breve descripción *

El sistema de evaluación continua del bloque temático 1 se organiza con la presentación semanal de actividades autónomas (prácticas, comprensión de textos individuales, trabajos de grupo y / o individuales, exposiciones en el aula, visitas de profesionales, ejercicios evaluadores -en su caso-, etc.)

El profesor titular de este bloque temático establecerá al principio de curso la relación de actividades a realizar, fechas y periodicidad de la entrega, evaluaciones, etc. con el porcentaje de incidencia sobre la nota final de todos los contenidos objeto de evaluación continua.

Tipología*	Trabajo individual
Actividad de evaluación final*	NO
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	25%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	0
Actividad recuperable*	SI
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria de Septiembre
Duración estimada de la actividad	
Fecha estimada de realización*	Durante el primer cuatrimestre

Observaciones

Pruebas de evaluación continuada correspondientes al BLOQUE TEMÁTICO 1

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

7.3 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 2)	
Breve descripción *	
Presentación de trabajos siguiendo un formato condicional	
Tipología*	Trabajo individual
Actividad de evaluación final*	NO
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	5%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	0
Actividad recuperable*	SI
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria de Septiembre
Duración estimada de la actividad	1 hora
Fecha estimada de realización*	Al finalizar el Bloque 2.
Observaciones	
Trabajos correspondientes al BLOQUE TEMÁTICO 2	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

* Campos obligatorios.

7.4 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 3)

Breve descripción *

Examen de contenido teórico con cuestiones de desarrollo teórico y cuestiones tipo test

Tipología*

Examen escrito

Actividad de evaluación final*

NO

Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*

20%

Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura

0

Actividad recuperable*

SI

Condiciones de la recuperación

Un único examen en la convocatoria de Septiembre

Duración estimada de la actividad

1 hora

Fecha estimada de realización*

Al finalizar el Bloque 2.

Observaciones

BLOQUE TEMÁTICO 2

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

* Campos obligatorios.

7.7 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Examen final convocatoria extraordinaria) Septiembre

Breve descripción *

Examen de contenido teórico con cuestiones de desarrollo y preguntas tipo test.

Tipología*	Examen escrito
Actividad de evaluación final*	SI
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	Véase el apartado de "Observaciones"
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	5 sobre 10
Actividad recuperable*	NO
Condiciones de la recuperación	Véase el apartado de "Observaciones"
Duración estimada de la actividad	2 horas
Fecha estimada de realización*	Periodo de exámenes de Septiembre

Observaciones

Para hallar la calificación final de la asignatura se hará la media aritmética entre la NOTA DE EVALUACIÓN CONTINUA (si el alumno hubiera obtenido una calificación igual o superior a un 5 sobre 10 en este apartado en la convocatoria ordinaria) y el resultado del EXAMEN FINAL, siempre que se haya alcanzado una calificación mínima de 4/10 en el examen final.

Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación global mínima de 5/10.

Los alumnos que hayan obtenido una calificación de menos de un 5 sobre 10 en la nota de evaluación continua en la convocatoria ordinaria serán calificados únicamente a través de su nota en el examen final de la convocatoria extraordinaria (es decir, su nota de evaluación continua no influirá en el resultado final).

Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación global mínima de 5/10.

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

8. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

DE MANUEL, F. Y MARTÍNEZ-VILANOVA, R (2005): Técnicas de negociación: un método práctico. Esic Editorial. Madrid

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

BELTRI, F. (2000): Aprender a negociar. Paidós. Barcelona.

GÓMEZ-POMAR, J. (2004): Teoría y técnicas de negociación. Ed. Ariel. Barcelona.

HINDLE, T (1998): La negociación eficaz. Grijalbo. Barcelona.

DRUCKER, PETER Y OTROS (2006): "La toma de decisiones", Harvard Business Review. Ediciones Deusto.

HERNÁNDEZ SEIJO, Alejandro (2013): Negociación para DUMMIES. Ed. Para Dummies-CEAC.

9. SOFTWARE

PROGRAMA/APLICACIÓN	CENTRO/PLANTA/SALA/HORARIO			

10. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS EN INGLÉS

Competencias lingüísticas en inglés

Comprensión escrita	<input type="checkbox"/>
Comprensión oral	<input type="checkbox"/>
Expresión escrita	<input type="checkbox"/>
Expresión oral	<input type="checkbox"/>
Asignatura íntegramente escrita en inglés	<input type="checkbox"/>
Observaciones	