Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

COMUNICACION COMERCIAL TURISTICA

GRADO EN TURISMO (SEMIPRESENCIAL)

CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

Fecha de publicación: 30-06-2026

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	FORMACIÓN BÁSICA
Período de impartición	2 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

II.-Presentación

Esta asignatura resulta de vital importancia en el sector turístico, dado el gran volumen de comunicación comercial que se lleva a cabo en él y el alto grado de comunicación directa con el cliente.
En esta asignatura se abordan tanto los instrumentos convencionales de comunicación comercial como otras formas más novedosas, y que están repercutiendo en gran medida en el sector turístico, como es la “Travel 2.0”. En el último módulo se afrontan temas de negociación y ventas, proporcionando al alumno, de forma práctica, las técnicas necesarias para poderlas llevar a cabo con éxito.
El objetivo, por tanto, es proporcionar al alumno las herramientas para poder desarrollar un plan de comunicación para una empresa del sector turístico.
Esta asignatura complementa lo aprendido en Marketing Turístico, profundiza y amplia el marketing operativo, en concreto, la variable comunicación comercial.
Al final del curso, los alumnos deben estar capacitados para convertirse en profesionales que puedan asumir funciones de responsabilidad en el diseño y realización del plan de comunicación, tanto en empresas del sector como en administraciones públicas, a nivel local, regional o nacional.

II.B-Presentación en inglés

This subject is of vital importance in the tourism sector, given the large volume of commercial communication that takes place in it and the high degree of direct communication with the client. This subject deals with both conventional commercial communication instruments and other more innovative forms, which are having a great impact on the tourism sector, such as `Travel 2.0¿. In the last module, addresses issues of negotiation and sales, providing students with the necessary practical techniques to be able to carry them out successfully. The objective, therefore, is to provide students with the tools to develop a communication plan for a company in the tourism sector. This subject complements what has been learnt in Tourism Marketing, deepens and broadens operational marketing, specifically, the variable commercial communication. At the end of the course, students should be able to become professionals who can assume functions of responsibility in the design and implementation of the communication plan, both in companies in the sector and in public administrations, at a local, regional or national level.

III.-Resultados de Aprendizaje

CG04. Capacidad de gestión de la información
CG05. Capacidad de organización y planificación
CE06. Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial
CE18. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación
CE27. Manejar técnicas de comunicación

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

BLOQUE TEMÁTICO	TEMA
I.- INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN COMERCIAL	Tema 1. Introducción a la Comunicación Comercial en el Sector Turístico.
	Tema 2. El proceso de planificación de la Comunicación Comercial Turística.
II.- INSTRUMENTOS DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL	Tema 3. La Publicidad.
	Tema 4. Principales Instrumentos de Comunicación en el Sector Turístico.
	Tema 5. Entorno tecnológico.
III. TÉCNICAS DE VENTAS	Tema 6.- El proceso de la Venta en empresas turísticas.

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Trabajos colectivos	2F. Actividades de carácter práctico (trabajo individual/grupal, participación en debates/seminarios y crítica constructiva)
Lecturas	5S y 2G. Trabajo autónomo del estudiante: preparación de contenidos teóricos; escucha de los podcasts educativos; lectura comprensiva del material docente recomendado, bibliografía básica y complementaria, casos de estudio, artículos de actualidad, escucha de podcast educativos, etc.
Otras actividades	2C. Asistencia a tutorías académicas.
Realización de pruebas	2H. Realización de las pruebas de evaluación especificadas en la guía docente y guía de estudio (en la plataforma virtual y presencialmente)
Asistencia a clases teóricas	2A y 2B. Asistencia a clases síncronas, teórico-prácticas.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas (videoconferencias online)	30
Resolución prácticas de resolución de ejercicios, casos, etc online.	25
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	5
Tutorías académicas online	28
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	20
Lectura y comprensión de materiales	35
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	17
Preparación de pruebas	20
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo		
Tipo	**Periodo**	**Contenido**
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 2	4B. [AD] Videoclase de inicio de la asignatura (a través del sistema de videoconferencia por Teams, accesible desde Aula Virtual): En las dos primeras semanas del curso, se programará una videoclase con el fin de presentar la guía docente y de estudio ante los estudiantes y atender las dudas y consultas que pudieran tener una vez revisadas las Guías, los contenidos y el calendario de actividades evaluables programadas.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

Clases Teóricas	Semana 3 a Semana 15	4A. [AD] Durante el desarrollo de la asignatura se realizarán, a través del sistema de videoconferencia por Teams, accesible desde Aula Virtual, videoclases en las que se expliquen los aspectos fundamentales de las unidades de contenido, se resuelvan ejercicios, se realicen debates o se resuelvan dudas. Estas videoclases se llevarán a cabo de forma síncrona con los estudiantes que deseen asistir y serán grabadas para su posterior visualización. Asimismo se resolverán dudas en el chat/foro correspondiente a cada tema.
Otras actividades	Semana 1 a Semana 15	4A. [AD] Lectura y comprensión de los contenidos de la asignatura facilitados a través de Aula Virtual. [AD] Escucha autónoma de los podcast educativos proporcionados por la profesora con las explicaciones del temario.
Trabajos colectivos	Semana 3 a Semana 15	4D. [AD] Durante el desarrollo de la asignatura se planteará la realización de las prácticas individuales y/o en grupo, según indicaciones de la profesora.
Metodologías activas o de innovación docente	Semana 2 a Semana 15	4A. [AD] Se utilizará la metodología de aula invertida a través de los podcasts educativos proporcionados en aula virtual por la profesora.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 15	4B. [AD] Dentro de la pestaña Profesorado de Aula Virtual, la profesora indicará el método de contacto y el horario de atención tutorial semanal prefijado.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

El sistema de evaluación de las titulaciones en el marco del EEES es la evaluación continua. **SEGUIMIENTO DE LA ASIGNATURA en modalidad online**: todos los estudiantes deben seguir la asignatura desde el comienzo del semestre, lo que implica que todos los estudiantes se responsabilizan de saber lo que se explica en los contenidos de la asignatura y en los podcasts educativos proporcionados por la docente, y de saber lo que se dice en las videoclases síncronas grabadas, ya que todo ello es susceptible de entrar en las pruebas de evaluación. La asistencia activa (atender, tomar apuntes, participar en las videoclases síncronas, etc.) es pieza clave para tener éxito en esta asignatura.

La EVALUACIÓN en CONVOCATORIA ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA será la siguiente:

Sistema de evaluación	Actividad de evaluación	Ponderación	Reevaluable en extraordinaria	Nota mínima	Contenidos	Fecha
1S	Evaluación continua a través de actividad/es práctica/s individual/es o grupal/es, a realizar a lo largo del cuatrimestre, entregado/s a través de aula virtual	40%	NO reevaluable, acumulativa (se guarda la nota para la convocatoria extraordinaria)	NO (Acumulativa)	Especificado en instrucciones en aula virtual	Durante el periodo lectivo, fecha indicada por el docente
2S	Prueba de evaluación o examen individual teórico-práctico presencial	60%	SÍ reevaluable. De forma individual siguiendo el mismo formato que en ordinaria	5 sobre 10	Contenidos proporcionados en aula virtual y aquellos adicionales especificados por los docentes durante el cuatrimestre	Fechas oficiales fijadas por la universidad dentro del periodo de exámenes ordinario y extraordinario

(1S) Evaluación continua de prueba/s no reevaluables y exposición oral en vídeo a través de aula virtual (40%): dentro de la evaluación continua se establecen prueba/s práctica/s no reevaluable/s que forman parte de la activación del conocimiento y aprendizaje activo del alumno, de manera que es preciso su desarrollo simultáneo y secuencial con el desarrollo del programa durante el periodo lectivo. Tienen como objetivo evaluar el progreso del estudiante de forma regular. Esta evaluación fomenta la participación activa y el aprendizaje continuo, lo cual no se puede aplicar de manera efectiva en una reevaluación extraordinaria.

- La entrega de la/s actividad/es práctica/s no reevaluables se deberá realizar, obligatoriamente: (a) En el formato establecido por la profesora; (b) A través de las herramientas de Aula Virtual diseñadas al efecto y que serán especificadas en cada caso por la profesora; (c) Dentro de los plazos de entrega marcados por la profesora. En caso de no cumplir alguno de estos requisitos, la calificación a efectos de ponderación será de un cero (0), para ambas convocatorias. No será válido ningún trabajo entregado a través del correo electrónico.
- Las actividades prácticas podrán consistir en uno o varios trabajos individuales o grupales. La profesora indicará el formato (individual o grupal) de la entrega de la/s actividad/es práctica/s al comienzo del curso, y en ningún caso podrá sustituirse el trabajo grupal por uno individual.

(2S) Prueba de evaluación a través de examen presencial teórico-práctico reevaluable (60%): calificación mínima 5 sobre 10. El examen presencial escrito reflejará los conocimientos mínimos exigidos que permitan evaluar la asimilación y comprensión de los fundamentos teóricos y prácticos de la asignatura.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

- La profesora seleccionará el tipo de preguntas a incluir en el examen teórico-práctico, en base a su criterio y a las características del grupo.
- La evaluación teórico-práctica se realizará en Convocatoria Oficial Ordinaria, y en su caso, en Convocatoria Oficial Extraordinaria, en modalidad presencial

–

CALCULO DE LA NOTA FINAL O GLOBAL

La nota final de la asignatura**, en ambas convocatorias**, se calculará a partir de los porcentajes que aparecen en la evaluación (indicado más arriba) siendo necesario obtener **mínimo un 5 sobre 10 como nota global final.**

- En el caso de que la media ponderada de las calificaciones de un estudiante supere el 5, pero SUSPENDA la asignatura por no obtener al menos un 5 sobre 10 en el examen teórico-práctico, en el acta figurará la calificación del examen, que no ha superado el 5.
- En caso de aprobar el examen, pero no obtener una media ponderada superior a 5, la asignatura estará SUSPENSA. Se podrá revaluar de las pruebas reevaluables en la convocatoria extraordinaria, pero en ningún caso se podrán presentar pruebas no reevaluables en la convocatoria extraordinaria. Tampoco se aceptarán trabajos para subir nota.
- Siguiendo la normativa de la universidad, la calificación de "no presentado" sólo es posible cuando el estudiante no se haya presentado a ninguna de las pruebas de evaluación.

–

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

- En la convocatoria extraordinaria los estudiantes solamente se podrán evaluar de las actividades de evaluación reevaluables.
- Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria será necesario obtener un 5 sobre 10 de nota mínima final o global.
- Siguiendo la normativa de la universidad, la calificación de "no presentado" sólo es posible cuando el estudiante no se haya presentado a ninguna de las pruebas de evaluación.
- En ningún caso se podrá solicitar una reevaluación con el objetivo de subir calificaciones de pruebas que en la Convocatoria Ordinaria hayan sido iguales o superiores a 5.

–

CONVOCATORIA ADELANTADA

Los alumnos que deseen presentarse en la convocatoria de evaluación adelantada tendrán que cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la URJC. Para el caso concreto de esta asignatura, se les aplicará como método de evaluación un único examen que engloba todo el temario de la asignatura: Prueba de evaluación a través de examen presencial teórico-práctico (100%), calificación mínima 5 sobre 10.

–

CONSIDERACIONES GENERALES EN LA EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA

Sin menoscabo de los derechos y deberes de los estudiantes recogidos en el Estatuto del estudiante, en los Estatutos de la URJC y en su Normativa interna, el alumno debe atender a las siguientes aclaraciones:

- ORTOGRAFÍA Y EXPRESIÓN: La calificación de pruebas escritas incluye aspectos como la ortografía y expresión universitaria. La profesora determinará los criterios de corrección.
- TRABAJOS UNIVERSITARIOS: Deben ser originales. Cuando se emplean fragmentos ajenos, estarán citados. Su uso no puede ser indiscriminado. La profesora podrá orientar al respecto y determinará los criterios de corrección.
- REQUISITOS DE REVALUACIÓN: El alumno aprobado no puede revaluar (subir nota). Una prueba no reevaluable sólo se evalúa durante el curso (nunca en revaluación).

Es obligatorio que todos los estudiantes comprendan perfectamente el sistema de evaluación y la mecánica de la asignatura. Ver las normas académicas de la URJC, y las propias normas de la asignatura que la profesora establezca en el AULA VIRTUAL.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.
Asignatura con posibilidad de dispensa: No

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.

VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

"Marketing turístico aplicado" (2017). DE LA BALLINA BALLINA, F. J. Editorial ESIC.
"Gestion de la comunicación.Un enfoque integral" (2019). MARTÍN-SANTANA, J.D; OLARTE PASCUAL, C.; REINARES LARA, E.; REINARES LARA , P. J.; SAMININO GARCÍA, R. Editorial ESIC.
"Comunicación Comercial. Una visión práctica y aplicada" (2012). DE ESTEBAN CURIEL, J.; PÉREZ DEL CAMPO, E.; RODRÍGUEZ HERRÁEZ, B. Editorial Pearson.
"Dirección Comercial. Guía de estudio" (2008). LÓPEZ BELBEZE, M.P. Editorial Esic.
"Marketing Turístico" (2000). MUÑOZ OÑATE, F. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

Bibliografía complementaria

Webs: www.aece.org www.anuncios.com www.albertbarra.com http://comunidad.hosteltur.com/ www.controlpublicidad.com www.elpublicista.net www.estrategias.com www.feaav.org www.iet.tourspain.es http://e-turismo.blogspot.com/ www.marketingmk.com www.turismo20.com www.viajes-y-vacaciones.com www.world-tourism.org www.iabspain.es.
Por otro lado, cada profesor establecerá a través del Aula Virtual, aquellos enlaces a documentos y bibliografia de actualidad adicionales que considere oportunos
“Dirección Comercial en Turismo. Con casos prácticos y preguntas de evaluación” (2020). MARAVER TARIFA, G. Y LÓPEZ MORENO, L. Editorial Técnica Avicam. Granada
"Comunicaciones de Marketing. Planificación y Control" (2001). DÍEZ DE CASTRO, E.; MARTÍN ARMARIO, E.; SÁNCHEZ FRANCO, M.J. Editorial Pirámide.
"Promoción Comercial"(2003). BIGNÉ ALCAÑIZ, J.E. Editorial Esic.
"Principios de Marketing" (2008). ESTEBAN TALAYA, A.; GARCIA DE MADARIAGA, J.; NARROS GONZALEZ, M.J.; OLARTE,PASCUAL, C.; REINARES LARA, E.M.; SACO VÁZQUEZ, M. Editorial Esic.
"Comunicación Empresarial 2.0" (2007). CELAYA, L.; HERRERA, P. Editorial Grupo BPMO
"Fundamentos Básicos de la Gestión Publicitaria en Televisión" (2003). REINARES LARA, E.M.; REINARES LARA, P.J. Editorial Esic.

Webs: www.anuncios.com; www.hosteltur.com; www.controlpublicidad.com; www.elpublicista.es; www.tourspain.es; www.turismo20.com; www.iabspain.es; www.autocontrol.es; www.preferente.com

Por otro lado, la profesora establecerá a través del Aula Virtual, aquellos enlaces a documentos y bibliografia de actualidad adicionales que considere oportunos.

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	JOSÉ RAMÓN SAURA LACÁRCEL
Correo electrónico	joseramon.saura@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Fuenlabrada, Madrid - Vicálvaro
Categoría	Titular de Universidad
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico

Nº de Quinquenios	2
Nº de Sexenios	1
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	2

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 12:25 | Hash: 23cd61efaca680589a4643193d4578e4.