



Grado en Turismo **29133 - Márketing y calidad de destinos turísticos**

Guía docente para el curso 2014 - 2015

Curso: 4, Semestre: 1, Créditos: 6.0

Información básica

Profesores

- **Victor Manuel Orive Serrano** orive@unizar.es

Recomendaciones para cursar esta asignatura

Para cursar esta asignatura es recomendable haber superado la asignatura Marketing Turístico.

La asistencia a las clases presenciales ayudará al estudiante en el aprendizaje de los conocimientos de la asignatura.

Se recomienda la participación activa del alumno en las clases de teoría y de prácticas.

Actividades y fechas clave de la asignatura

El calendario lectivo es el dispuesto por la Universidad de Zaragoza y las fechas de exámenes son establecidas por la Escuela de Turismo Universitaria de Zaragoza.

Con antelación suficiente se dispondrá de las fechas de entrega de trabajos y prácticas.

Inicio

Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

1:

Resultados de aprendizaje:

- Comprender los sistemas de calidad utilizados en el sector turístico.
- Entender la importancia que tiene la calidad en las relaciones que se establecen dentro de la organización y entre la organización y los clientes/usuarios.
- Comprender la necesidad de valorar la opinión del cliente y su satisfacción respecto al cliente.
- Ser capaz de sugerir mejoras en el destino a partir del conocimiento del cliente.

- Generar estrategias de fidelización al destino.

Introducción

Breve presentación de la asignatura

La asignatura Marketing y Calidad de Destinos Turísticos es una asignatura optativa de 4º curso. Es una asignatura de 6 créditos y se cursa en el primer cuatrimestre del Grado de Turismo.

Contexto y competencias

Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

1:

Competencias específicas:

Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.

Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

Conocer los agentes turísticos.

Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.

Implementar estrategias y políticas comerciales.

Dirigir y gestionar (Management) los distintos tipos de entidades turísticas.

Conocer y comprender los procedimientos operativos del ámbito de actuación de las empresas y actividades turísticas.

Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

2:

Competencias transversales:

Saber aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos a su trabajo de una forma profesional, integrando los distintos campos de estudio relacionados con el turismo, y poseer las competencias que deben demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas.

Conocer los fundamentos y las metodologías científicas adecuadas.

Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.

Creatividad y capacidad de adaptación al entorno cambiante.

Iniciativa y espíritu emprendedor.

Motivación por la calidad, la innovación y la responsabilidad social corporativa.

Capacidad de trabajo en equipo, desarrollando habilidades sociales y comunicativas que le permitan liderar y motivar.

Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:

Evaluación

Actividades de evaluación

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

1:

Evaluación continua

1) **Pruebas escritas individuales** (65%): se realizarán 2 pruebas escritas individuales a lo largo del curso. En estas dos pruebas el estudiante debe mostrar su conocimiento sobre los diversos conceptos, y su capacidad para interrelacionar y analizar críticamente esos conceptos desde un punto de vista eminentemente práctico.

Para valorar la nota de las pruebas escritas de forma conjunta con el trabajo en grupo, la calificación de cada prueba escrita debe ser superior a 4 sobre 10. En caso de que alguna de las calificaciones de las pruebas individuales sea inferior a 4, la calificación final de la asignatura coincidirá con la de dicha prueba escrita.

2) **Trabajo final en grupo** (35%): realización y exposición oral de un trabajo en grupo que aplique los conceptos estudiados. La evaluación del trabajo considerará la calidad del trabajo escrito (70%) (contenidos, organización, redacción y relación con la asignatura), la exposición oral y defensa del mismo (20%) (claridad en la expresión, comunicación estructurada y ordenada, originalidad...), la coordinación del grupo y asistencia a las tutorías obligatorias (10%).

La presentación en público del trabajo en grupo se realizará en la última semana lectiva del cuatrimestre.

2:

Evaluación global

Prueba escrita individual (100%): el estudiante debe mostrar su conocimiento sobre los diversos conceptos, y su capacidad para interrelacionar y analizar críticamente esos conceptos desde un punto de vista eminentemente práctico.

Actividades y recursos

Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...

1:

1. Sesiones presenciales teórico-prácticas

Clases teóricas: en ellas se abordarán los contenidos teóricos mediante la exposición oral del profesor y la interacción con los estudiantes. Será recomendable que los alumnos preparen con antelación los materiales docentes que serán abordados.

Clases prácticas: serán complementarias con la teoría. Los estudiantes resolverán y presentarán los ejercicios recomendados y se debatirán casos relacionados con el contenido teórico de la asignatura.

El total de las sesiones presenciales teórico-prácticas son 4 horas semanales.

2. Trabajo personal

Realización por parte del estudiante de los ejercicios y tareas planteadas por el profesor durante el cuatrimestre.

3. Elaboración y presentación oral del trabajo en grupo

El estudiante debe realizar y preparar la presentación oral de un trabajo final en grupo que aplique los conocimientos adquiridos a lo largo de la asignatura.

4. Reuniones periódicas de tutorización de trabajos en grupo

Se realizarán durante el cuatrimestre tres reuniones para la supervisión y asesoramiento del proceso de elaboración de los trabajos en grupo.

Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

Contenidos de la asignatura

- La satisfacción del cliente con el destino: concepto y medición.
- Conexión entre necesidades del cliente y producción del servicio (servucción).
- El comportamiento del consumidor turístico: proceso de selección de un destino turístico.
- Elementos clave de la satisfacción: el programa de satisfacción del cliente y fidelización del destino.
- Concepto, teorías y costes de la calidad en las empresas turísticas.
- Herramientas para la mejora de la calidad aplicada al sector turístico.
- Diagnóstico, planificación y control de la calidad en la empresa turística.
- Normalización, auditoría y certificado de la calidad.
- Gestión de la calidad del servicio turístico.

Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada

- Alonso Almeida, Mar. Gestión de la calidad de los procesos turísticos / Mar Alonso Almeida, Lucía Barcos Redín, Juan Ignacio Martín Castilla Madrid : Síntesis, D.L. 2006
- Bigné Alcañiz, Enrique. Marketing de destinos turísticos : Análisis y estrategias de desarrollo / Enrique Bigné Alcañiz, Xavier Font Aulet, Luisa Andreu Simó . - [1a ed.] Madrid : Esic, 2000
- González, L.. La calidad en las organizaciones turísticas (hostelería y turismo)/ González, L. ...[et.al]. - 2014 [Zaragoza]: Paraninfo
- Kotler, P. Marketing turísticos / Kotler, P. ...[et.al]. 2011 Madrid: Prentice Hall