



## Guía Docente

Datos Identificativos					2017/18
Asignatura (*)	Promoción e comercialización de destinos e produtos turísticos	Código	615524003		
Titulación	Mestrado Universitario en Planificación e Xestión de Destinos e Produtos Turísticos(plan 2016)				
Descriptorios					
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos	
Mestrado Oficial	1º cuatrimestre	Primeiro	Obrigatoria	6	
Idioma	Castelán				
Modalidade docente	Presencial				
Prerrequisitos					
Departamento	EconomíaEmpresa				
Coordinación	Juanatey Boga, Oscar	Correo electrónico	oscar.juanatey.boga@udc.es		
Profesorado	Blazquez Lozano, Felix Juanatey Boga, Oscar Martinez Fernandez, Valentin	Correo electrónico	felix.blazquez@udc.es oscar.juanatey.boga@udc.es valentin.martinez@udc.es		
Web					
Descrición xeral	<p>Ofrecer aos futuros titulados no Master Oficial un coñecemento esencial sobre o proceso de creación, desenvolvemento e comercialización de produtos e paquetes turísticos.</p> <p>Presentar o concepto de produto turístico e a súa tipoloxía co fin de profundizar no coñecemento do proceso de deseño dos mesmos, desde a xeración de ideas, ate o momento do lanzamento ó mercado dos novos produtos, así como os factores determinantes da difusión dos mesmos e as claves para o éxito ou fracaso do proceso.</p> <p>Conseguir dos alumnos un nivel de coñecementos adecuado en orden a permitirilles no só profundizar no alcance da comunicación social, en termos xerais, como unha das variables esenciais do marketing operativo e, especificamente, no manexo das diferentes técnicas propias da promoción de produtos turísticos</p> <p>Sistematizar o conxunto de accións propias da comunicación comercial, aplicada ó sector turístico, para o cal deberáse levar a cabo: a) a identificación, o coñecemento e a correcta aplicación das técnicas de comunicación según as características da empresa, públicos ós que se dirixe, obxectivos xerais e obxectivos de marketing ; b) o coñecemento das posibilidades que ofrece para a empresa a utilización conxunta de ditas técnicas; c) a implantación de programas e plans de comunicación dirxidos á promoción de produtos turísticos; e, d) o análisis domix promocional.</p> <p>Coñecer na práctica, mediante o estudo e análise de casos reais, as citadas técnicas de comunicación comercial aplicadas á promoción de produtos turísticos.</p> <p>Ao comezo de curso facilitaranse materiais coa presentación da asignatura, os contidos de cada tema en powerpoint ou pdf, así como a documentación coas normas, estrutura... para o desenvolvemento dos traballos e lecturas a realizar.</p>				

## Competencias do título

Código	Competencias do título
A1	CE1 - Que os estudantes coñezan os principios da planificación e a xestión sustentable
A6	CE8 - Planificar novos destinos e produtos turísticos
A7	CE9 - Remodelar destinos turísticos maduros para adaptalos ás novas esixencias da demanda e ao desenvolvemento sustentable das comunidades receptoras
A10	CE10 - Manexar as TIC para a comunicación, promoción e a comercialización
A11	CE2 - Diagnosticar necesidades e oportunidades e identificar as potencialidades e ameazas do turismo para o desenvolvemento integral das sociedades receptoras
A12	CE7 - Capacidade para interpretar os cambios sociais e como afectan as innovacións nos produtos e ao comportamento do consumidor
B1	CB6 - Posuír e comprender coñecementos que acheguen unha base ou oportunidade de ser orixinais no desenvolvemento e/ou aplicación de ideas, a miúdo nun contexto de investigación
B2	CB7 - Que os estudantes saiban aplicar os coñecementos adquiridos e a súa capacidade de resolución de problemas en contornas novas ou pouco coñecidos dentro de contextos máis amplos (ou multidisciplinares) relacionados coa súa área de estudo



B3	CB8 - Que os estudantes sexan capaces de integrar coñecementos e enfrontarse á complexidade de formular xuízos a partir dunha información que, sendo incompleta ou limitada, inclúa reflexións sobre as responsabilidades sociais e éticas vinculadas á aplicación dos seus coñecementos e xuízos
B5	CB10 - Que os estudantes posúan as habilidades de aprendizaxe que lles permitan continuar estudando dun modo que haberá de ser en gran medida autodirigido ou autónomo.
B7	CG2 - 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
C1	CT1 - Resolver problemas de forma efectiva
C3	CT3 - Trabajar de forma autónoma con iniciativa
C4	CT4 - Traballar de forma colaborativa
C7	CT7 - Capacidade para a aprendizaxe de novos métodos e teorías, que doten dunha gran versatilidad para adaptarse a novas situacións
C8	CT8 - Comunicar por escrito e oralmente os coñecementos procedentes da linguaxe científica
C9	CT9 - Capacidade para resolver problemas con iniciativa, toma de decisións, creatividade, razonamiento crítico e de comunicar e transmitir coñecementos habilidades e destrezas

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias do título		
Ofrecer os futuros titulados no MAster Oficial un coñecemento esencial sobre o proceso de promoción, desenvolvemento e comercialización de produtos e paquetes turísticos	AP1 AP6 AP7 AM1 AM2 AM3	BM1 BM5 BM7	CM3 CM7
Presentar o concepto de produto turístico e a súa tipoloxía co fin de profundizar no coñecemento do proceso de deseños dos mesmos, desde a xeración de ideas ate o momento do lanzamento ó mercado dos novos produtos, así como os factores determinantes da difusión dos mesmos e as claves do éxito ou fracaso do proceso	AP1 AP6 AP7 AM2 AM3	BM1 BM5 BM7	CM3 CM7
Saber desenvolver a implementación de programas e plans de comunicación dirixidos á promoción de produtos turísticos a través do análise do mix promocional	AP6 AP7 AM1 AM3	BM2 BM3	CM1 CM4 CM8 CM9
Conseguir do alumnado un nivel de coñecementos adecuado en orden a permitirlles non solo profundizar no alcance da comunicación social como unha das variables esenciais do marketing operativo, senón tamén no manexo das diferentes técnicas da promoción de destinos turísticos.	AP6 AP7 AM1 AM2 AM3	BM1 BM2	CM1 CM7

Contidos	
Temas	Subtemas
1. Introducción á Promoción e comunicación dos produtos e destinos turísticos	I. Estratexias de Promoción e comunicación dos produtos e destinos turísticos II. Marketing de relaciones e fidelización turística
2. A Comunicación Comercial no Sector Turístico	III. Factores determinantes da comunicación comercial IV. Identidade, Imaxen e Reputación no sector turístico V. O mix de comunicación e os seus elementos
3. Perspectivas da Promoción Comercial no Sector Turístico	VI. Novas tendencias na comunicación turística: as novas tecnoloxías da información e a comunicación aplicadas a comunicación no sector turístico

Planificación
---------------



Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Traballos tutelados	A1 A11 A12 A6 A7 A10 B2 B7 C1 C4 C8 C9	10	15	25
Sesión maxistral	A1 A11 A6 A7 A10 B1 B3 B5 C7	35	55	90
Análise de fontes documentais	A12 B1 B3 B5 C3 C7 C8	10	15	25
Atención personalizada		10	0	10

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición



Traballos tutelados	<p>Se requerirá al alumnado el desarrollo de un trabajo de aplicación práctica consistente en la realización de un plan de promoción y comercialización de un producto o destino turístico.</p> <p>2.1. El alumnado deberá elegir el producto o destino turístico sobre el que pretende trabajar y comunicárselo a los profesores de la asignatura, debidamente motivada la propuesta, antes del 19 de Noviembre de 2017. Ningún plan será válido sin el visto bueno previo de los profesores.</p> <p>2.2. El formato del trabajo será:</p> <p>2.2.1. Soporte digital y en formato pdf.</p> <p>2.2.2. El documento se elaborará en letra Times New Roman, cuerpo 12, e interlineado 1,5.</p> <p>2.2.3. La extensión de cada trabajo tendrá un mínimo de 30 páginas. En todo trabajo habrá de identificarse las fuentes bibliográficas utilizadas y al final del mismo se incluirá la pertinente bibliografía.</p> <p>2.3. Los objetivos del trabajo consistirán en:</p> <p>2.3.1. Efectuar una aproximación a la realidad de la actividad profesional en el ámbito de la promoción y comercialización de productos y destinos turísticos. Por ello el trabajo no podrá presentar elementos de ficción.</p> <p>2.3.2. En el trabajo se reflejarán adecuadamente los contenidos conformadores de la asignatura.</p> <p>2.3.3. La estructura tipo del trabajo será:</p> <p>2.3.3.1. Introducción</p> <p>2.3.3.2. Descripción y análisis del mercado, entorno y competencia para el producto o destino elegido.</p> <p>2.3.3.3. Definición y análisis del público objetivo</p> <p>2.3.3.4. Delimitación de los atributos del producto/destino</p> <p>2.3.3.5. Posicionamiento</p> <p>2.3.3.6. Estrategias de promoción y comercialización</p> <p>2.3.3.7. Planes de acción</p> <p>2.4. La bibliografía recomendada con carácter básico es:</p> <p>2.4.1. Kotler, P. et al. (2004), ?Marketing para el Turismo?, Pearson, Madrid.</p> <p>2.4.2. Serra, A. (2000), ?Marketing Turístico?, Pirámide, Madrid</p> <p>2.4.3. Bigne, E. et al. (2000), ?Marketing de Destinos Turísticos?, Esic, Madrid</p> <p>2.4.4. Ries, A y Trout, J. (2002), ?Posicionamiento?, McGraw-Hill</p> <p>2.4.5. Elizagarate, V. (2008), ?Marketing de Ciudades?, Pirámide.</p> <p>2.4.6. Alcázar, B. (2002), ?Los Canales de Distribución en el Sector Turístico?, Esic</p> <p>2.4.7. Baack, C. (2010), ?Publicidad, Promoción y Comunicación Integral en Marketing?, Pearson.</p> <p>2.5. Los criterios de valoración de estos trabajos serán:</p> <p>2.5.1.1. Adecuada estructuración del trabajo.</p> <p>2.5.1.2. Claridad y concisión en el desarrollo.</p> <p>2.5.1.3. Conocimiento y manejo de los conceptos.</p> <p>2.5.1.4. Originalidad de las ideas propuestas.</p> <p>2.5.1.5. Viabilidad del plan.</p> <p>2.5.1.6. El trabajo se valorará en una escala de 0 a 10 aplicándose posteriormente la ponderación oportuna.</p> <p>2.6. La calificación de esta parte responderá a una ponderación del 50% sobre la nota final de evaluación de la asignatura.</p> <p>2.7. La entrega del trabajo será antes del 21 de Diciembre de 2017. Una vez superada esa fecha, no se admitirá ningún trabajo. Su posible revisión será en la segunda semana de enero de 2018.</p>
---------------------	--



Sesión maxistral	<p>Se utilizará una mezcla de clases magistrales con la discusión de casos reales y ejercicios prácticos. Para el mejor aprovechamiento de la clase se hace indispensable la participación activa de los alumnos, tanto en la discusión de los conceptos como de los casos que se traten. Igualmente se aconseja la preparación previa de cada tema, mediante la consulta de la bibliografía recomendada.</p> <p>Para la modalidad a distancia se aconseja el seguimiento del temario a través de la bibliografía recomendada.</p> <p>La fechas establecidas para la docencia van del 30 de Octubre al 30 de Noviembre de 2017.</p> <p>Aquellas dudas que se susciten entre el alumnado podrán plantearse presencialmente e igualmente a través del correo electrónico o bien telefónicamente (981167000, ext. 2526 y 2443) los lunes en horario de 10 a 13 horas.</p>
Análise de fontes documentais	<p>Su finalidad consiste en desarrollar la visión crítica del alumnado sobre cuestiones relacionadas con los contenidos de la asignatura y plasmadas en trabajos de carácter fundamentalmente teórico. Las lecturas se facilitarán a través de Moodle y se especificará la fecha de entrega correspondiente que, en ningún caso, podrá retrasarse, y coincidirá con la finalización de las clases presenciales.</p> <p>1.1. Con cada lectura se efectuará por parte del alumnado las siguientes tareas:</p> <p>1.1.1. Síntesis del texto</p> <p>1.1.2. Búsqueda de referencias bibliográficas que respondan a textos complementarios de la lectura propuesta.</p> <p>1.1.3. Elaboración de un análisis crítico de la lectura facilitada, sobre la base de la bibliografía complementaria.</p> <p>1.2. El formato del trabajo será:</p> <p>1.2.1. Soporte digital y en formato pdf.</p> <p>1.2.2. El documento se elaborará en letra Times New Roman, cuerpo 12, e interlineado 1,5.</p> <p>1.2.3. La extensión de cada trabajo tendrá un mínimo de 5 páginas y un máximo de 10.</p> <p>1.2.4. En todo trabajo habrá de identificarse las fuentes bibliográficas utilizadas y al final del mismo se incluirá la pertinente bibliografía.</p> <p>1.2.5. Los criterios de valoración de estos trabajos serán:</p> <p>1.2.5.1. Claridad y concisión.</p> <p>1.2.5.2. Conocimiento y manejo de los conceptos.</p> <p>1.2.5.3. Aportación propia sustentada en el correspondiente marco teórico.</p> <p>1.2.5.4. Todos los trabajos se valorarán en una escala de 0 a 10 aplicándose posteriormente la ponderación oportuna.</p> <p>1.3. La calificación de esta parte responderá a una ponderación del 50% sobre la nota final de evaluación de la asignatura.</p>

### Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Análise de fontes documentais	Farase un exhaustivo seguemento de todo o traballo desenvolto durante a asignatura a través dun proceso personalizado presencialmente ou por correo electrónico; para a relación entre profesores(valejand@udc.es y oscarjb@udc.es) e o alunado
Sesión maxistral	será por medio de este último canal de comunicación polo que se entregarán todos os traballos solicitados.
Traballos tutelados	Aquelas dubidas que se susciten entre o alumnado poderán plantearse igualmente por correo electrónico ou ben telefónicamente (981167000, ext. 2526 y 2443) os luns en horario de 10 a 13 horas.

### Avaliación

Metodoloxías	Competencias	Descrición	Cualificación
Análise de fontes documentais	A12 B1 B3 B5 C3 C7 C8	Traballo de analisis e elaboración de propostas a partir de lecturas e documentos facilitados.	50
Traballos tutelados	A1 A11 A12 A6 A7 A10 B2 B7 C1 C4 C8 C9	Realización dun traballo sobre os contidos da asignatura	50

### Observacións avaliación

**Nota:**

A revisión das calificacións da primeira oportunidade realizarase na segunda semana de Xaneiro de 2018 , previa solicitude a través de correo electrónico.O sistema de avaliación será o mesmo para ambas oportunidades.Para a segunda oportunidade o prazo de entrega de todos os traballos será a primeira semana de Xullo, e a revisión das calificacións na segunda semana de Xullo, previa solicitude a través de correo electrónico.

**Fontes de información****Bibliografía básica**

- Martínez, V.A., Juanatey, O. (2015). Material básico para el seguimiento de las sesiones magistrales.
  - Soledad, M.D.; Bernal, J.J.; Mellinas, J.P. (2012). Los hoteles de la región de Murcia ante las redes sociales y la reputación online. *Análisis Turístico* 12 1º semestre, pp. 1 - 10
  - Matos R. F.; San Martín, S. (2012). Análisis sobre la reputación de marca, las emociones y la confianza como formadoras de la satisfacción del turista. *Contaduría y Administración* 57 (4), octubre-diciembre: pp. 253-286
  - Casellas, A., Dot Jutga, E., Pallares- Barbera, M. (2010). Creación de imagen, visibilidad y turismo como estrategias de crecimiento económico de la ciudad. *Finisterra XLV*, 90, pp. 153-172
  - Suárez, L.; Vázquez, R.; Díaz, A.M. (2007). La confianza y la satisfacción del cliente: variables clave en el sector turístico. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 16, núm. 3, pp. 115-132
  - Best, R. (2007). *Marketing estratégico*. Madrid, Pearson-Prentice Hall
  - Bel, I. (2004). *Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones*. Pamplona, EUNSA
- Los dos manuales referenciados son de simple consulta para las posibles dudas que puedan surgir a lo largo del curso o para aquel alumnado que quiera profundizar en temas específicos. En cuanto a los capítulos de revistas, son de recomendada lectura los cuatro por tocar los diferentes bloques y temas de la asignatura, pero el alumnado deberá elegir solo dos de ellos para trabajarlos como evaluación de las lecturas.

**Bibliografía complementaria****Recomendacións**

**Materias que se recomienda ter cursado previamente**

**Materias que se recomienda 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