

## PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2019/2020

Identificación y características de la asignatura			
Código	501901	Créditos ECTS	6
Denominación (español)	DIRECCIÓN COMERCIAL: MARKETING TURÍSTICO		
Denominación (inglés)	Commercial Management: Tourism Marketing		
Titulaciones	Grado en Turismo/PCEO Turismo y Administración de Empresas		
Centro	Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo		
Semestre	3º/4º	Carácter	Obligatorio
Módulo	Administración de Organizaciones y Empresa		
Materia	Dirección y Marketing de Organizaciones y Recursos Turísticos		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Páginaweb
Dr. José Manuel Hernández Mogollón	29	jmherdez@unex.es	Campus Virtual
Dr. José Manuel Mariño Romero	3	josemanumr@unex.es	Campus Virtual
Dra. Elide Di Clemente	29	ediclemente@unex.es	Campus Virtual
Área de conocimiento	Comercialización e Investigación de Mercados		
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología		
Profesor coordinador (si hay más de uno)	Dr. José Manuel Hernández Mogollón		
Competencias *			
<b>BÁSICAS</b>			
CB1 - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.			
CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional, y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.			
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.			
CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje			

\*Los apartados relativos a competencias, breve descripción del contenido, actividades formativas, metodologías docentes, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación deben ajustarse a lo recogido en la memoria verificada del título.

necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

#### GENERALES

- CG1 - Poseer y comprender conocimientos que posibiliten la realización de tareas de responsabilidad en el ámbito del turismo.
- CG2 - Capacidad de análisis y de síntesis.
- CG3 - Capacidad de plantear y defender soluciones.
- CG4 - Capacidad de hacer presupuestos, planes, programas y estrategias (organización y planificación), en el ámbito del turismo.
- CG6 - Capacidad para trabajar en equipo.
- CG7 - Adquirir y desarrollar una actitud emprendedora.
- CG8- Capacidad para trabajar en entornos de presión.
- CG9 - Potenciar un compromiso ético con el trabajo.
- CG10 - Capacidad de innovación.
- CG11 - Adquisición de habilidades comunicativas orales y escritas.
- CG12 - Habilidades de aprendizaje que permitan al estudiante aprender de los problemas y le motiven a seguir una formación continua.
- CG13 - Motivación por la calidad.
- CG14 - Capacidad de organización personal. Gestión del tiempo.
- CG15 - Utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

#### TRANSVERSALES

- CT1 - Poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria.
- CT2 - Aplicar los conocimientos a su trabajo y resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- CT3 - Reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios.
- CT4 - Desarrollar habilidades para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
- CT5 - Capacidad para de adaptación a nuevas situaciones.
- CT6 - Aprendizaje autónomo.
- CT7 - Capacidad de gestión de la información.
- CT8 - Capacidad creativa.
- CT9 - Habilidades en las relaciones interpersonales.
- CT10 - Liderazgo.
- CT11 - Razonamiento crítico.
- CT12 - Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.
- CT13 - Sensibilidad hacia temas medioambientales.
- CT14 - Capacidad para la toma de decisiones.
- CT15 - Trabajo en un contexto internacional.
- CT16 - Transmitir información, ideas, problemas y soluciones.

#### ESPECÍFICAS

- CE1 - Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica (CLBT01)
- CE2 - Analizar la dimensión económica del turismo (CLBT02)
- CE6 - Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial (CLBT27)
- CE16 - Convertir un problema empírico en un objeto de estudio y análisis, y elaborar conclusiones (CLBT05)
- CE17 - Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales (CLBT11)
- CE26 - Reconocer los principales agentes turísticos (CLBT07)
- CE27 - Tener una marcada orientación de servicio al cliente (CLBT06)
- CE29 - Analizar los impactos generados por el turismo (CLBT23)

Contenidos
Breve descripción del contenido*
Fundamentos de marketing: introducción al marketing. El plan de marketing. Análisis del sistema comercial: el entorno de marketing. Mercado y demanda. La segmentación de mercados. El comportamiento de compra. Estrategias de marketing mix: el producto. El precio. La distribución. La promoción.
Temario de la asignatura
Denominación del tema 1: Conceptos básicos del marketing: del marketing de servicios al marketing turístico. Contenido tema 1: Del marketing al marketing de relaciones. Marketing estratégico y marketing operativo. Marketing de servicios y marketing turístico Descripción de las actividades prácticas del tema 1: Análisis de casos Competencias adquiridas: CE1 CE2 CE27
Denominación del tema 2: El destino turístico. Contenidos del tema 2: El destino turístico en el proceso de marketing. Definición del destino turístico. Los componentes del destino turístico. Tipos de destinos turísticos. Importancia de la imagen del destino turístico. Descripción de las actividades prácticas del tema 2: Análisis de casos Competencias adquiridas: CE1 CE2 CE6 CE26 CE29
Denominación del tema 3: Decisiones estratégicas en turismo. Contenido tema 3: La planificación estratégica en la actividad turística. Ventajas competitivas en turismo. El posicionamiento competitivo. Descripción de las actividades prácticas del tema 3: Análisis de casos Competencias adquiridas: CE1 CE17 CE26 CE6
Denominación del tema 4: El sistema de información de marketing en la actividad turística. Contenidos del tema 4: Explicar la importancia de la información para la empresa para poder obtener una visión sobre el mercado y los clientes. Explicar el concepto de sistema de información de marketing. Definir el proceso de investigación comercial, incluyendo la definición de los problemas y los objetivos de la investigación, desarrollo e implantación del plan de investigación, interpretación de los resultados y redacción del informe final. Explicar cómo las empresas analizan y distribuyen la información de marketing. Descripción de las actividades prácticas del tema 4: Análisis de casos Competencias adquiridas: CE16 CE2 CE26 CE29
Denominación del tema 5: El entorno del marketing. Contenidos del tema 5: Ordenar los elementos del microentorno de la empresa (empresa, proveedores, intermediarios, clientes,...). Describir las fuerzas del macroentorno que afectan a la empresa en su relación con los clientes. Explicar cómo afectan al marketing los cambios en los entornos demográfico y económico, y describir los niveles de competencia. Identificar las principales tendencias en los entornos naturales y tecnológicos de la empresa. Explicar los principales cambios que pueden tener lugar en los entornos político y cultural. Comentar cómo pueden ser las empresas proactivas, y no sólo reactivas cuando responden a las tendencias del entorno. Descripción de las actividades prácticas del tema 5: Análisis de casos Competencias adquiridas: CE2 CE26
Denominación del tema 6: Comportamiento del consumidor turístico. Contenido tema 6: El estudio del comportamiento del consumidor en turismo. El proceso de decisión de compra del consumidor en relación con los servicios turísticos.

Condicionantes internos del comportamiento del turista. Condicionantes externos del comportamiento del turista. Las actitudes posteriores a la compra. Características específicas del comportamiento de compra de viajes vacacionales.  
 Descripción de las actividades prácticas del tema 6: Análisis de casos  
 Competencias adquiridas: CE27 CE6

Denominación del tema 7: Segmentación en mercados turísticos.  
 Contenidos del tema 7: Saber identificar las etapas principales del diseño de una estrategia de mercado orientada al cliente. Conocer los criterios principales para realizar una segmentación eficaz. Saber identificar los segmentos del mercado más atractivos y cómo elegir una estrategia de selección de mercados objetivo. Saber emplear las herramientas básicas de posicionamiento competitivo  
 Descripción de las actividades prácticas del tema 7: Análisis de casos  
 Competencias adquiridas: CE16 CE17 CE27

Denominación del tema 8: El producto en la actividad turística.  
 Contenidos del tema 8: Definir el término producto, incluyendo el producto básico, el esperado, el de apoyo y el aumentado. La gestión del producto de servicios turísticos. El ciclo de vida del producto de servicios turísticos. La cartera de productos de servicios turísticos.  
 Descripción de las actividades prácticas del tema 8: Análisis de casos  
 Competencias adquiridas: CE17 CE27 CE6

Denominación del tema 9: El precio en la actividad turística.  
 Contenidos del tema 9: El papel del precio en la actividad turística. Factores condicionantes en la determinación del precio. Métodos y estrategias de fijación de precios turísticos. Diferenciación de precios turísticos y revenue management.  
 Descripción de las actividades prácticas del tema 9: Análisis de casos  
 Competencias adquiridas: CE17 CE27 CE6

Denominación del tema 10: La distribución en la actividad turística.  
 Contenidos del tema 10: Distribución e intermediación en el sector turístico. Canales de distribución turística. Gestión integral y convergencia de canales en el ámbito turístico. Nuevas tecnologías e intermediación turística.  
 Descripción de las actividades prácticas del tema 10: Análisis de casos  
 Competencias adquiridas: CE17 CE27 CE6

Denominación del tema 11: La comunicación comercial en la actividad turística.  
 Contenidos del tema 11: La publicidad en la comunicación turística. La comunicación de guerrilla. La promoción de ventas en turismo. Las relaciones públicas y las ferias turísticas. El material impreso de comunicación turística.  
 Descripción de las actividades prácticas del tema 11: Análisis de casos  
 Competencias adquiridas: CE17 CE27

Denominación del tema 12: El plan de marketing para actividades turísticas  
 Contenidos del tema 12: La dirección de marketing en empresas turísticas. El proceso de planificación de marketing. Fases en el diseño de un plan de marketing turístico  
 Descripción de las actividades prácticas del tema 12: Análisis de casos  
 Competencias adquiridas: CE1 CE2 CE6 CE16 CE17 CE26 CE27 CE29

### Actividades formativas\*

Horas de trabajo del alumno por tema		Horas teóricas	Actividades prácticas				Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	PCH	LAB	ORD	SEM	TP	EP
1	12	4						8
2	11.5	3						8.5
3	13.5	3				2.5		8
4	12	4						8

5	12	4						8
6	11.5	3						8.5
7	13.5	3				2.5		8
8	11	3						8
9	11	3						8
10	11.5	3						8.5
11	12	4						8
12	13.5	3				2.5		8
<b>Evaluación**</b>	5	5						0
<b>TOTAL</b>	150	45				7.5		97,5

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).

PCH: prácticas clínicas hospitalarias (7estudiantes)

LAB: prácticas laboratorio o campo (15 estudiantes)

ORD: prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas (30 estudiantes)

SEM: clases problemas o seminarios o casos prácticos (40 estudiantes).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

EP: Estudio personal, trabajos individuales o engrupo, y lectura de bibliografía.

### Metodologías docentes\*

1. **Clases expositivas de teoría y problemas:** método expositivo que consiste en la presentación por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio. También incluye la resolución de problemas ejemplo por parte del profesor.
2. **Resolución de ejercicios y problemas:** Método basado en el planteamiento de problemas por parte del profesor y la resolución de los mismos en el aula. Los estudiantes desarrollan e interpretan soluciones adecuadas a partir de la aplicación de procedimientos de resolución de problemas.
3. **Estudio de casos, proyectos y experimentos:** análisis intensivo y completo de un caso real, proyecto, simulación o experimento con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, a veces, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.
4. **Aprendizaje a través del aula virtual:** Situación de enseñanza/aprendizaje en la que se usa un ordenador con conexión a la red como sistema de comunicación entre profesor y estudiante e incluso entre los estudiantes entre sí, y se desarrolla un plan de actividades formativas.
5. **Evaluación:** Situación de aprendizaje/evaluación en la que el alumno realiza alguna prueba que sirve para reforzar su aprendizaje y como herramienta de evaluación.
6. **Aprendizaje autónomo:** Situación de aprendizaje en la que el estudiante de forma autónoma profundiza en el estudio de una materia para adquirir las competencias.
7. **Aprendizaje a través de experimentos e investigación:** Aplicación de método científico con planteamiento de hipótesis, recopilación de datos, busca información, aplica modelos, contrasta las hipótesis y extrae conclusiones.

\*\* Indicar el número total de horas de evaluación de esta asignatura.

### Resultados de aprendizaje\*

RA 2.5.1 Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.

RA 2.5.2 Analizar la dimensión económica del turismo.

RA 2.5.3 Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.

RA 2.5.5 Convertir un problema empírico en un objeto de estudio y análisis y elaborar conclusiones.

RA 2.5.6 Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.

RA 2.5.7 Reconocer los principales agentes turísticos.

RA 2.5.8 Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

RA 2.5.9 Analizar los impactos generados por el turismo.

RA 2.5.14 Conocimiento de las particularidades del servicio de los diferentes tipos de clientes y sus necesidades.

RA 2.5.15 Conocimiento de las teorías y conceptos básicos del marketing como demanda, comportamiento del consumidor, mercados, segmentación y posicionamiento.

RA 2.5.16 Aplicación de la teoría y conceptos básicos sobre oferta y demanda de los diferentes tipos, de empresa, destinos y mercado, elaborando planes de marketing, y diseño de productos, precios, distribución y comunicación.

RA 2.5.17 Conocimiento de los procesos y técnicas de comunicación, de negociación y relaciones públicas para transmisión de una identidad y estrategia corporativa y la difusión de la información.

### Sistemas de evaluación\*

La evaluación (0,2créditos) será puntuable en base al desarrollo de preguntas teóricas y/o de ejercicios prácticos. Se realizarán al finalizar las materias por lo general o al finalizar la asignatura. La evaluación debe permitir evaluar los conocimientos adquiridos y valorar la intensidad. La parte práctica permitirá evaluar el nivel alcanzado respecto a la aplicación de las competencias. El sistema de evaluación más adecuado es la realización de exámenes individuales. De igual modo, tendrá especial relevancia la claridad en la exposición, la utilización gramatical y ortográfica correcta, así como la capacidad de relacionar conceptos.

La parte teórica tendrá un peso sobre la nota final del 70%, y la práctica del 30%. La evaluación de la parte teórica consistirá en un examen de preguntas tipo test y/o de desarrollo. El examen se evaluará de 0 a 10 puntos. En el caso de que en el examen de la parte teórica no se alcance una nota de 4, la nota obtenida será la que figure en la calificación definitiva del alumno, y no se le sumará la parte correspondiente a la nota práctica.

La parte práctica consistirá en la realización de trabajos individuales y en grupo, y actividades de seguimiento realizadas en clase. La nota práctica será la media de las notas conseguidas en cada trabajo y de las actividades de seguimiento (que se valorarán como una nota más de trabajos calculando la media de las calificaciones obtenidas durante el curso). Las actividades de la parte práctica (trabajos y seguimiento) sólo podrán entregarse durante el periodo de clases establecido.

Aquellos alumnos que deseen acogerse al sistema de prueba final alternativa de carácter global deberán comunicarlo al profesor-coordinador de la asignatura durante las tres primeras semanas del semestre (art. 4 apartado 6 de la Normativa de Evaluación). Estos alumnos realizarán una prueba final alternativa de carácter global, de preguntas de desarrollo, en la que se evaluarán los conocimientos teórico-prácticos

y las habilidades adquiridas, así como la comprensión de los temas expuestos en clase y del material complementario. La superación de esta prueba final alternativa de carácter global supone la superación de la asignatura.

Se aplicará el sistema de calificaciones vigente en cada momento; actualmente, el que aparece en el RD1125/2003, artículo 5º. Los resultados obtenidos por el alumno en cada una de las materias del plan de estudios se calificarán en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que podrá añadirse su correspondiente calificación cualitativa: 0-4,9: Suspenso (SS), 5,0-6,9: Aprobado (AP), 7,0-8,9: Notable (NT), 9,0-10: Sobresaliente (SB). La mención de Matrícula de Honor podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del 5% de los alumnos matriculados en una asignatura en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola Matrícula de Honor

### **Bibliografía (básica y complementaria)**

En este apartado se recogen las herramientas imprescindibles para el buen seguimiento de la asignatura, herramientas que el alumno debe APRENDER a utilizar de manera autónoma en sus horas de trabajo no presencial para desarrollar los contenidos presentados en clase, y poder resolver los casos y actividades prácticas de los seminarios. Se estructura en dos apartados. (1) Bibliografía básica considerada la principal referencia de los contenidos de la asignatura. (2) Bibliografía Complementaria, que recoge material útil para completar, comprender los contenidos teóricos del programa.

#### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- De la Ballina Ballina, F.J. (2017), Marketing Turístico Aplicado. ESIC Editorial, Madrid.  
 Kotler, P. (2015), Marketing para turismo. 6ª edición. Prentice-Hall, Madrid.  
 Rey Moreno, M. (2015), Dirección de Marketing Turístico. Pirámide, Madrid.  
 Rey Moreno, M. (2017), Marketing Turístico: Fundamentos y Dirección. Pirámide, Madrid  
 Serra, A. (2012), Marketing turístico. ESIC, Madrid.

#### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Acerenza, M.A. (2006), Fundamentos de Marketing Turístico, Madrid: Trillas/Eduforma.  
 Aragay, J.J. (2001), Marketing turístico, Madrid: Ariel.  
 Ascanio, G. (2012), Marketing turístico, Bogotá: EditorialTrillas.  
 Bigné, E.; Font, X.; Andreu, L. (2000), Marketing de destinos turísticos, Madrid: Esic.  
 Blanco González, A.; Prado Román, A.; Mercado Idoeta, C. (2014), Introducción al marketing y la comunicación en la empresa, Madrid: Esic  
 Borja, S.; Casanovas, J.A.; Bosh, R. (2002), El consumidor turístico, Madrid: Esic.  
 Brognara, R. (2016), Revolución Mobile, Madrid: Esic  
 Burk, M. (2004), El plan de marketing. Guía de Referencia, Madrid: Pearson-Prentice Hall.  
 Calvo, C.; Stanton, J.L. (2017), Principles of Marketing, Madrid: Esic.  
 Camarero Izquierdo, C.; Garrido Samaniego, M<sup>ª</sup>J. (2004), Marketing del patrimonio cultural. Madrid: Esic.  
 Cerveró, J.; Iglesias, O.; Villacampa, O. (2002), Marketing Turístico, Barcelona: EUBOCTAEDRO  
 Cubillo, J.M.; Blanco, A. (2014), Estrategias de marketing sectorial. Madrid: Esic-Pirámide.  
 De la Poza Lleida, J.M. (1993), Marketing Turístico, Barcelona: Oikos-Tau.

Del Alcázar Martínez, B. (2002), Los canales de distribución en el sector turístico, Madrid: Esic

Ejarque, J. (2005), Destinos turísticos de éxito. Diseño, creación, gestión y marketing. Madrid: Pirámide.

Escobar, A.; González, Y. (2011), Marketing turístico, Madrid: Síntesis.

García Henche, B. (2003), Marketing del Turismo Rural. Madrid: Pirámide-Esic.

Lanquar, R. (2001), Marketing Turístico, Madrid: Ariel Turismo

Martín, E. (1993), Marketing. Madrid: Ariel.

Muñoz, F. (2000), Marketing turístico, Madrid: Centro de EE. Ramón Areces.

Ramírez Cavassa, C. (2007), Marketing Turístico, Madrid: Trillas

Sainz de Vicuña Ancin, J.M. (2015), El plan de marketing digital en la práctica, Madrid: ESIC.

Urcola Tellería, J.L. (2015), Manual Práctico de Comunicación Comercial, Madrid: ESIC.

Vallsmadella, J.M. (2002), Técnicas de marketing y estrategias para restaurantes, Madrid: Prentice Hall.

Zorita, E. (2015), Plan de negocio. ESIC, Madrid.

### Otros recursos y materiales docentes complementarios

Se divide en dos apartados, (1) Lecturas recomendadas sobre la materia de estudio, que tienen como objetivo permitir que el alumno, de manera autónoma, pueda profundizar de manera más amigable en el campo de estudio del marketing y el turismo (2) Webgrafía, que comprende algunas recomendaciones de sitios web para completar información, desarrollar casos prácticos, ejercicios, y que supone la información más actual de estos contenidos

#### LECTURAS RECOMENDADAS

Castro Abancéns, I.; Rufino Rus, J.I. (2002), Creación de empresas para emprendedores. Guía para la elaboración de un Plan de Negocio, Madrid: Pirámide.

Chias, J. (2006), El negocio de la felicidad. Madrid: Prentice Hall.

Claramunt, X.; Boada A.; Cuevas, J.; Zaballa, M. (2009), Galatic Suite o cómo construir un hotel en el espacio, Barcelona: Urano

Crainer, S. (1997), Los 50 mejores libros de gestión empresarial, Bilbao: Deusto.

Kotler, P. (1999), El marketing según Kotler. Cómo crear, ganar y dominar mercados, Barcelona: Paidós.

Kotler, P.; Trías de Bes, F. (2004), Marketing lateral, Nuevas técnicas para encontrar las ideas más innovadoras, Madrid: Pearson-Prentice Hall.

Kotler, P. (2004), Los 10 pecados capitales del marketing, Barcelona: Gestión 2000

Molero, V.M. (1996), Los dioses del marketing son humanos, Madrid: Esic

Olave, J. (2003), La chispa de toda la vida, Barcelona: Planeta.

Ries, A.; Trout, J. (1993), Las 22 leyes inmutables del marketing, Colombia: McGraw Hill.

Sánchez Prieto, G.A. (2007), Educaren la palabra, Madrid: Fundación Universitaria Española.

Trías de Bes, F.; Kotler, P. (2011), Innovar para ganar. El modelo ABCDEF, Barcelona: Urano

#### WEBGRAFÍA

<http://www.cetex-extremadura.com/http://www.ine.es/>

<http://www.turismoextremadura.com/>

<https://www.hosteltur.com/>

<http://www.iet.tourspain.es/http://sictur.org/home>

<http://marketur.blogspot.com.es/>

<http://www.clusterturismoextremadura.es/>

<https://www.facebook.com/hablemosdeturismomx/?fref=nf&pnref=story>

<https://www.facebook.com/groups/124805680903299/>

<http://www.entornoturistico.com/>