

Titulación	Tipo	Curso
Turismo	OB	3

## Contacto

Nombre: Anna Zinenko

Correo electrónico: anna.zinenko@uab.cat

## Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

## Prerrequisitos

No hay prerrequisitos.

## Objetivos y contextualización

Este curso explica las principales decisiones en relación con las variables que conforman el Marketing mix; Las decisiones asociadas al desarrollo de nuevos productos, las estrategias de precios, las estrategias de comunicación, así como las estrategias asociadas a la distribución de productos turísticos.

Al final del curso, el alumnado tendrá un conjunto de herramientas teóricas de Marketing que le permitirán formular estrategias de negocio competitivas. Al mismo tiempo, podrá elegir los diferentes elementos que conforman el plan de marketing y evaluar las relaciones entre ellos.

Durante el desarrollo de los proyectos de marketing, el alumnado incorporará los conocimientos adquiridos en el curso de Marketing turístico (primer semestre) y prestará especial atención a la integración de los ODS en sus estrategias corporativas. Se alienta a incorporar perspectivas de género al desarrollar estrategias STP para los proyectos finales.

## Competencias

- Analizar la información tanto cuantitativa como cualitativa relativa a la dimensión económica del sector turístico así como de sus empresas (características de las empresas, evolución del peso del turístico, estudios de mercado, etc.).
- Aplicar los conceptos relacionados con los productos y empresas turísticas (económico-financiero, recursos humanos, política comercial, mercados, operativo y estratégico) en los diferentes ámbitos del sector.
- Definir y aplicar los objetivos, estrategias y políticas comerciales en las empresas y entidades turísticas.
- Demostrar iniciativa y actitud emprendedora en la creación y gestión de empresas del sector turístico.
- Demostrar que conoce el funcionamiento y la evolución de diversos modelos turísticos para seleccionar el más idóneo y aplicarlo en el entorno actual.

- Demostrar que conoce y entiende el fenómeno turístico en el marco de la sostenibilidad y la gestión de calidad.
- Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
- Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar los conceptos relacionados con la planificación y la comercialización de destinos, recursos y espacios turísticos así como sus instrumentos y funcionamiento.
- Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo, creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros.
- Proponer soluciones alternativas y creativas a posibles problemas en el ámbito de la gestión, la planificación, las empresas y los productos turísticos.
- Tener orientación de servicio al cliente.
- Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
- Tomar decisiones en contextos de incertidumbre así como ser capaz de evaluar y prever las consecuencias de estas decisiones a corto, medio y largo plazo.
- Trabajo en grupo.

## Resultados de aprendizaje

1. Analizar la información obtenida en el proceso de investigación comercial.
2. Analizar y determinar un diagnóstico de la situación de un destino, recurso o espacio turístico.
3. Aplicar distintas herramientas de análisis de recursos humanos.
4. Aplicar el marketing estratégico como fuente de ventaja competitiva para las entidades turísticas.
5. Aplicar las técnicas de segmentación e investigación de mercados en el análisis de la información del sector turístico.
6. Aplicar las técnicas presupuestarias y de planificación estratégica.
7. Decidir los diferentes elementos que configuran un plan de marketing y saber elaborarlo.
8. Definir políticas comerciales en las empresas y productos turísticos, en base a técnicas de segmentación e investigación de mercados.
9. Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
10. Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
11. Desarrollar habilidades directivas y de gestión de conflictos.
12. Desarrollar las habilidades necesarias para adaptarse a nuevas circunstancias empresariales.
13. Desarrollar las habilidades necesarias para la resolución de problemas empresariales.
14. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
15. Distinguir la función, naturaleza y alcance del marketing en la organización.
16. Fijar objetivos y planificar, desde una perspectiva comercial.
17. Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
18. Identificar la interrelación entre turismo, calidad y sostenibilidad.
19. Identificar las políticas medioambientales y de sostenibilidad como elemento diferenciador del sector turístico.
20. Identificar los procesos que componen la dirección estratégica de recursos humanos.
21. Identificar los recursos y capacidades necesarios para el desarrollo de nuevas empresas.
22. Identificar y evaluar nuevas oportunidades de negocio en el sector.
23. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
24. Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo, creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros.
25. Realizar un análisis externo e interno y determinar un diagnóstico de la situación comercial de una empresa.
26. Tener orientación de servicio al cliente.
27. Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
28. Tomar decisiones en contextos de incertidumbre así como ser capaz de evaluar y prever las consecuencias de estas decisiones a corto, medio y largo plazo.
29. Trabajo en grupo.

30. Utilizar las políticas de gestión de la calidad (ISO, EFQM, etc.) como elemento estratégico de las empresas del sector turístico.
31. Valorar y seleccionar alternativas, estableciendo cauces de acción apropiados para la Implantación y control de las estrategias de recursos humanos.

## **Contenido**

### **1. DISEÑO Y GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS**

- 1.1 Características de los productos turísticos
- 1.2 Estrategia de marca
- 1.3 Desarrollo de nuevos productos
- 1.4 Estrategias del ciclo de vida del producto

### **2. ESTRATEGIAS DE PRECIOS**

- 2.1 Factores a tener en cuenta al fijar los precios
- 2.2 Los enfoques de precios
- 2.3 Cambios en los precios

### **3. PROMOCIÓN DE PRODUCTOS**

- 3.1 Comunicación de Marketing Integrada (IMC)
- 3.2 Estrategias de comunicación
- 3.3 Publicidad y perspectivas de género
- 3.4. Online Marketing
- 3.5. Promoción de ventas
- 3.6. Relaciones públicas
- 3.7. Ventas Profesionales y Marketing Directo

### **4. CANALES DE DISTRIBUCIÓN**

- 4.1 Naturaleza de los sistemas de distribución
- 4.2 Comportamiento del canal
- 4.3 Ajuste de los miembros del canal
- 4.4 Responsabilidades de los miembros del canal
- 4.5 Como evaluar la efectividad del canal

### **5. FUTURO DEL MARKETING TURÍSTICO**

- 5.4 Turismo Sostenible
- 5.5 Monitoreo del mercado turístico

## 6. PLAN DE COMERCIALIZACIÓN

6.1. Propósito del plan de marketing.

6.2. Plan de acción

6.3. Implementación del plan de marketing

### Actividades formativas y Metodología

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	32	1,28	4, 5, 7, 8, 15, 23, 28
Presentación de trabajos	4	0,16	4, 8, 29, 31
Solución de casos	12	0,48	1, 4, 12, 16, 22, 24, 28, 29
Tipo: Supervisadas			
Tutorials	19	0,76	14
Tipo: Autónomas			
Elaboración de informes y presentaciones	30	1,2	1, 4, 5, 7, 13, 14, 30, 22, 18, 29, 31
Estudio	26	1,04	14
Solución de casos	12	0,48	2, 8, 12, 14, 25, 22

Idioma de impartición: Inglés

Parte teórica de la clase:

A) Conferencias del profesorado

Parte práctica de la clase:

A) Estudios de casos presentados por estudiantes

B) Discusión de las noticias económicas del sector

C) Discusión de casos prácticos

Parte de autoaprendizaje:

A) Resolución de casos por estudiantes

B) Tutorías sobre casos individuales

C) Tutorías grupales para proyectos grupales

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Evaluación

### Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Exámenes	30%	5	0,2	1, 3, 4, 5, 6, 14, 20
Plan de Marketing	40%	5	0,2	2, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 13, 12, 15, 25, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 26, 27, 29
Trabajos prácticos	30%	5	0,2	1, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 30, 22, 18, 19, 23, 24, 31

La evaluación de esta asignatura consta del siguiente sistema:

1. Realización de un examen parcial, que representará el 30% de la nota final e incluirá los contenidos teóricos presentados en las clases magistrales.
2. Entrega de varios trabajos prácticos propuestos a lo largo del curso y entregados en los plazos establecidos, que representarán el 30% de la nota final (entre un 5% y un 10% cada uno).
3. Elaboración de un plan de marketing estratégico para un nuevo producto turístico (proyecto transversal), que representará el 40% de la nota final. Se valorará la calidad del trabajo y una presentación formal cuidada.

Para aprobar el curso, el estudiantado debe obtener una puntuación mínima de 5 sobre 10 (en promedio) en cada una de las dos partes de la evaluación que componen la nota final. En caso contrario, deberá presentarse al examen final.

Evaluación única: examen final (100% de la nota final).

Si no se aprueba el examen final y la puntuación obtenida está entre 3,5 y 4,8, se deberá asistir a la revaloración para poder superar la asignatura.

La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el estudiantado se presente a menos de la mitad de las actividades de evaluación y/o no se presente al examen final.

## Bibliografía

KOTLER, P., BOWEN, J., MAKENS, J., BALOGLU, S.: "Marketing for Hospitality and Tourism" Global Edition, Pearson, 8<sup>th</sup> Edition, 2021.

KOTLER, P., AMSTRONG, G.: "Principles of Marketing" 19<sup>th</sup> Global Edition, Pearson, 2023.

## Software

Miro board <https://miro.com/>

Genial.ly <https://www.genial.ly/>

AhaSlides <https://ahaslides.com/>

### Grupos e idiomas de la asignatura

Nombre	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(TE) Teoría	1	Inglés	segundo cuatrimestre	mañana-mixto
(TE) Teoría	2	Inglés	segundo cuatrimestre	mañana-mixto