

# **Escuela de Doctorado y Estudios de Posgrado**

## **Máster Universitario en Desarrollo Regional**

**GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :**

**Formación E Innovación en Servicios: El Caso del Sector  
Turístico  
(2020 - 2021)**

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

<b>Asignatura: Formación E Innovación en Servicios: El Caso del Sector Turístico</b>	<b>Código: 215481104</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Centro: <b>Escuela de Doctorado y Estudios de Postgrado</b></li><li>- Lugar de impartición: <b>Facultad de Economía, Empresa y Turismo.</b></li><li>- Titulación: <b>Máster Universitario en Desarrollo Regional</b></li><li>- Plan de Estudios: <b>2013 (Publicado en 2014-04-10)</b></li><li>- Rama de conocimiento: <b>Ciencias Sociales y Jurídicas</b></li><li>- Itinerario / Intensificación:</li><li>- Departamento/s: <b>Economía Aplicada y Métodos Cuantitativos</b></li><li>- Área/s de conocimiento: <b>Economía Aplicada</b></li><li>- Curso: <b>1</b></li><li>- Carácter: <b>Obligatoria</b></li><li>- Duración: <b>Primer cuatrimestre</b></li><li>- Créditos ECTS: <b>3,0</b></li><li>- Modalidad de impartición: <b>Semipresencial</b></li><li>- Horario: <b>Enlace al horario</b></li><li>- Dirección web de la asignatura: <b><a href="http://www.campusvirtual.ull.es">http://www.campusvirtual.ull.es</a></b></li><li>- Idioma: <b>Castellano e Inglés (0,6 ECTS en Inglés)</b></li></ul>	

## 2. Requisitos para cursar la asignatura

No se han establecido

## 3. Profesorado que imparte la asignatura

<b>Profesor/a Coordinador/a: FLORA MARIA DIAZ PEREZ</b>
- Grupo: <b>Grupo 1</b>
<b>General</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre: <b>FLORA MARIA</b></li><li>- Apellido: <b>DIAZ PEREZ</b></li><li>- Departamento: <b>Economía Aplicada y Métodos Cuantitativos</b></li><li>- Área de conocimiento: <b>Economía Aplicada</b></li></ul>

**Contacto**

- Teléfono 1: **922 317084**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **fdiazp@ull.es**
- Correo alternativo:
- Web: **<http://www.campusvirtual.ull.es>**

**Tutorías primer cuatrimestre:**

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	10:00	13:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	4
Todo el cuatrimestre		Miércoles	10:00	13:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	

Observaciones: Martes 10 a 13 h. en el Edificio de la FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO, 3º planta, cubículo de Organización Económica Internacional. Miércoles 10 a 13 h; tutorías on-line por el correo electrónico: fdiazp@ull.edu.es. En el caso de asignaturas on-line, las tutorías serán por e-mail.

**Tutorías segundo cuatrimestre:**

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	10:00	13:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	
Todo el cuatrimestre		Miércoles	10:00	13:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	

Observaciones: Martes de 10 a 13 h.; tutorías on-line por el correo electrónico: fdiazp@ull.edu.es. De ser preciso, se puede concertar con la debida antelación tutorías por videoconferencia. Miércoles de 10 a 13 h.; tutorías on-line por el correo electrónico: fdiazp@ull.edu.es. De ser preciso, se puede concertar con la debida antelación tutorías por videoconferencia. En el caso de asignaturas on-line, las tutorías serán por e-mail.

**Profesor/a: CARLOS FERNANDEZ HERNANDEZ**

- Grupo: **Grupo 1**

<b>General</b> - Nombre: <b>CARLOS</b> - Apellido: <b>FERNANDEZ HERNANDEZ</b> - Departamento: <b>Economía Aplicada y Métodos Cuantitativos</b> - Área de conocimiento: <b>Economía Aplicada</b>						
<b>Contacto</b> - Teléfono 1: <b>922317333</b> - Teléfono 2: - Correo electrónico: <b>cferher@ull.es</b> - Correo alternativo: - Web: <b>http://www.campusvirtual.ull.es</b>						
<b>Tutorías primer cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	09:00	13:00	Aulario de Guajara - GU.1E	Edificio de Derecho, ala derecha, cubículo 3. (En su caso tutoría on-line).
Todo el cuatrimestre		Jueves	17:30	19:30	Aulario de Guajara - GU.1E	Edificio de Derecho, ala derecha, cubículo 3. (En su caso tutoría on-line).
Observaciones:						
<b>Tutorías segundo cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Miércoles	16:00	20:00	Aulario de Guajara - GU.1E	Edificio de Derecho, ala derecha, cubículo 3. (En su caso tutoría on-line).
Todo el cuatrimestre		Jueves	10:30	11:30	Centro Cultural Adeje - AD.1A	Sala de Profesores. Centro Cultural de Adeje, Planta 1. (En su caso tutoría on-line).

Todo el cuatrimestre		Jueves	13:00	14:00	Centro Cultural Adeje - AD.1A	Sala de Profesores. Centro Cultural de Adeje, Planta 1. (En su caso tutoría on-line).
Observaciones:						

#### 4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Estrategias Sectoriales**

Perfil profesional: **Saber diseñar políticas de innovación y/o formación aplicadas a los servicios desde una perspectiva regional; Saber aplicar herramientas y metodologías adecuadas para la planificación en el campo de la formación y la innovación.**

#### 5. Competencias

##### Competencias Específicas

**CE-11** - Conocer y gestionar las actividades turísticas regionales en el campo de la innovación y la formación

**CE-12** - Conocer y fijar los objetivos y los instrumentos de la planificación regional en materia de formación e innovación en servicios

**CE-13** - Analizar y establecer acciones de I+D+i y de formación que puedan ponerse en marcha desde las Administraciones Públicas para favorecer el desarrollo regional

##### Competencias Generales

**CG-2** - Aplicar modelos de desarrollo económico y/o social en el ámbito regional

**CG-3** - Implementar la planificación económica y/o social desde una perspectiva regional

#### 6. Contenidos de la asignatura

##### Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

##### MODULO I

- Profesor/a: Dr. Carlos Fernández Hernández

- Temas (epígrafes):

##### 1.- Introducción

La transformación de las economías nacionales.- La globalización de la economía.- El crecimiento del sector servicios

2.- El progreso tecnológico y la innovación

Introducción.- El progreso tecnológico.- Innovación, difusión y adopción.- El problema de los Indicadores

3.- El sistema de innovación en los servicios

El enfoque de los sistemas de innovación.- Los sistemas nacionales de innovación.- Los sistemas regionales de innovación.- Los sistemas sectoriales de innovación

MODULO II

- Profesor/a: Dra. Flora M<sup>a</sup> Díaz Pérez

- Temas (epígrafes):

4.- La política de innovación

Introducción.- Las políticas de innovación.- Las políticas de innovación en la Unión Europea.-La política española de innovación.- Los planes y programas aplicados al sector turístico

5.-La formación de los recursos humanos en el sector turístico.- Introducción.- Los requerimientos formativos de las actividades turísticas.- El nivel educativo frente a otros caracteres adscriptivos en el mercado laboral del sector turístico.- El papel de los idiomas en la formación de los recursos humanos de las actividades turísticas

6.- Los componentes de la política de innovación aplicada el turismo

La importancia de los servicios turísticos.- La competitividad de la producción turística.- La innovación en la producción turística.- La calidad en la prestación de los servicios turísticos y su relación con la innovación

**Actividades a desarrollar en otro idioma**

- Profesor/a: Carlos Fernández Hernández

- Temas (epígrafes): entrega de material en inglés

- Profesor/a: Flora M<sup>a</sup> Díaz Pérez

- Temas (epígrafes): entrega de material en inglés

Los/as alumnos/as podrán presentar los trabajos y videos requeridos por el/la profesor/profesora en inglés.

**7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante**

**Descripción**

\* Descripción de la metodología a desarrollar en la asignatura y su relación con el sistema de evaluación:

Se trata de un Máster cuyo carácter es semi-presencial; concretamente esta es una de las asignaturas on-line, luego, la docencia se imparte a través del aula virtual.

El alumnado encontrará en el aula virtual el material necesario para adquirir los conocimientos propios de la materia, es decir, vídeos, presentaciones en power point con guías y esquemas a seguir para cada tema, lecturas básicas y complementarias, así como, las referencias sobre otros materiales que pueden adquirirse o consultarse a través de internet.

Para superar la asignatura el alumnado ha de demostrar en las tareas y pruebas requeridas por el profesorado, la asimilación de la mayoría de los conocimientos impartidos y esquematizados en las presentaciones.

**Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante**

Actividades formativas	Horas presenciales	Horas de trabajo autónomo	Total horas	Relación con competencias
Clases teóricas	25,00	0,00	25,0	[CG-3], [CG-2], [CE-13], [CE-12], [CE-11]
Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	26,00	26,0	[CG-3], [CG-2], [CE-13], [CE-12], [CE-11]
Preparación de exámenes	0,00	12,00	12,0	[CG-3], [CG-2], [CE-13], [CE-12], [CE-11]
Realización de exámenes	2,00	0,00	2,0	[CG-3], [CG-2], [CE-13], [CE-12], [CE-11]
Asistencia a tutorías	10,00	0,00	10,0	[CE-13], [CE-12], [CE-11]
Total horas	37,00	38,00	75,00	
		Total ECTS	3,00	

## 8. Bibliografía / Recursos

### Bibliografía Básica

Aguiló, E. (2010): "Performance Strategies for Mature Sun and Sand Destinations. The Case of the Balearic Islands". En Díaz-Pérez, F.M.(Ed.): Competitive Strategies and Policies for Tourism Destinations. Nova Science Publishers, New York. ISBN: 978-1-60876-475-4

[https://www.novapublishers.com/catalog/product\\_info.php?products\\_id=11638](https://www.novapublishers.com/catalog/product_info.php?products_id=11638)

Díaz-Pérez, F.M. (Coordinadora) (2006): "Política turística: la competitividad y sostenibilidad de los destinos". Tirant lo Blanch, Valencia. ISBN: 9788484567202

<https://www.tirant.com/editorial/ebook/politica-turistica--la-competitividad-y-sostenibilidad-de-los-destinos-flora-m-diaz-perez-9788484567202>

OCDE y EUROSTAT (2005): Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de Datos sobre innovación.

<https://www.tirant.com/editorial/ebook/politica-turistica--la-competitividad-y-sostenibilidad-de-los-destinos-flora-m-diaz-perez-9788484567211>

#### Bibliografía Complementaria

Baggio, R. (2008). Symptoms of complexity in a tourism system. *Tourism Analysis*, 13(1), 1-20.

<http://arxiv.org/ftp/physics/papers/0701/0701063.pdf>

Barras, R. (1986). Towards a theory of innovation in services. *Research Policy*, 15, 162-73.

[https://noppa.aalto.fi/noppa/kurssi/tu-22.1335/materiaali/TU-22\\_1335\\_barras.pdf](https://noppa.aalto.fi/noppa/kurssi/tu-22.1335/materiaali/TU-22_1335_barras.pdf)

Decelle, X. (2004). A conceptual and dynamic approach to innovation in tourism. In OCDE (2004): Proceedings of the conference `Chanllanges and policies regarding human resources in tourism. Paris: OCDE.

<http://www.oecd.org/cfe/tourism/34267921.pdf>

#### Otros Recursos

Aula virtual con la inclusión de actividades, información específica, enlaces de interés en el ámbito de la investigación en materia de servicios, y específicamente de innovación y formación en servicios turísticos, e instrucciones sobre realización de actividades, entre otros.

## 9. Sistema de evaluación y calificación

#### Descripción

Al tratarse de una asignatura on-line, la evaluación se efectuará a través del aula virtual.

Específicamente, en el aula se recogerá un mínimo de tres tareas, cuya puntuación máxima será de un 15% sobre la nota global. Además, el alumno/a ha de realizar un trabajo o ensayo basado en el contenido del programa de la asignatura, cuya nota máxima será de un 70% sobre la nota global. Por último, se puntuará también con una nota máxima de un 15% sobre el total, el nivel de la consulta que el alumno/a haya realizado del material subido en el aula por el profesorado. Dicho criterio se valorará a través del trabajo o ensayo realizado, o en las distintas tareas on-line.

En el caso de que el alumno no haya superado la evaluación continua, habrá de presentarse a un examen global de toda la asignatura, basado en el material subido al aula virtual por el profesorado. Este trabajo se puntuará de 0 a 10, requiriendo de una nota de 5 para superar la asignatura.

#### Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
----------------	--------------	-----------	-------------

Trabajos y proyectos	[CG-3], [CG-2], [CE-13], [CE-12], [CE-11]	Se valorarán los siguientes aspectos: la presentación; el cumplimiento de los requisitos en cuanto a forma; la vinculación al mayor número posible de temas del programa de la asignatura; la coherencia de los contenidos; el grado y nivel de las consultas bibliográficas y documentales.	70,00 %
Pruebas de ejecuciones de tareas reales y/o simuladas	[CG-3], [CG-2], [CE-13], [CE-12], [CE-11]	Se valorarán los siguientes aspectos: la presentación; el cumplimiento de los requisitos en cuanto a forma; la consulta del material requerido para la prueba; la coherencia de los contenidos; el grado y nivel de las consultas bibliográficas y/o documentales.	15,00 %
Escalas de actitudes	[CG-3], [CG-2], [CE-13], [CE-12], [CE-11]	El nivel de la consulta que el alumno/a haya realizado del material subido en el aula por el profesorado.	15,00 %

## 10. Resultados de Aprendizaje

Saber diseñar políticas de innovación y/o formación aplicadas a los servicios desde una perspectiva regional  
Saber aplicar herramientas y metodologías adecuadas para la planificación en el campo de la formación y la innovación

## 11. Cronograma / calendario de la asignatura

### Descripción

\*La distribución de los temas por día es orientativo, puede sufrir cambios según las necesidades de organización docente.

No obstante, ha de tenerse en cuenta que se trata de una asignatura de 3 créditos; luego contendrá material cuya consulta conlleve un total de 30 horas por el/la alumno/a. El tiempo de consulta del material subido al aula virtual, se distribuye por temas en torno a cinco horas por tema.

Primer cuatrimestre					
Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:	Tema 1	Consulta del resumen-esquema en power point; Consulta de la bibliografía básica; Consulta de la bibliografía complementaria.	6.00	5.00	11.00
Semana 2:	Tema 2	Consulta del resumen-esquema en power point; Consulta de la bibliografía básica; Consulta de la bibliografía complementaria.	6.00	3.00	9.00

Semana 3:	Tema 3	Consulta del resumen-esquema en power point; Consulta de la bibliografía básica; Consulta de la bibliografía complementaria.	6.00	3.00	9.00
Semana 4:	Tema 4	Consulta del resumen-esquema en power point; Consulta de la bibliografía básica; Consulta de la bibliografía complementaria.	6.00	3.00	9.00
Semana 5:	Tema 5	Consulta del resumen-esquema en power point; Consulta de la bibliografía básica; Consulta de la bibliografía complementaria.	6.00	3.00	9.00
Semana 6:	Tema 6	Consulta del resumen-esquema en power point; Consulta de la bibliografía básica; Consulta de la bibliografía complementaria.	7.00	3.00	10.00
Semana 7:	Evaluación	Preparación de las tareas y trabajos.	0.00	18.00	18.00
Total			37.00	38.00	75.00