

**Escuela de Doctorado y Estudios de  
Posgrado**

**Máster Universitario en Desarrollo Regional**

**GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA (ESCENARIO 1):**

**Formación E Innovación en Servicios: El Caso del Sector  
Turístico  
(2021 - 2022)**

## 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 en español y/and Group 2 in English</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	4

Observaciones: Martes y Miércoles de 10 a 13 h.; tutorías por e-mail, fdiazp@ull.edu.es. De ser necesario, se podrá concertar una tutoría por video conferencia a través de meet con la profesora. Remarks: Tuesdays and Wednesdays from 10 a.m. to 1 p.m.; tutorials by e-mail, fdiazp@ull.edu.es. If required, a video-conference tutorial can be arranged through meet with the professor.

**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	4
Todo el cuatrimestre		Miércoles	10:00	13:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	4

Observaciones: Martes y Miércoles de 10 a 13 h.; tutorías por e-mail, fdiazp@ull.edu.es. De ser necesario, se podrá concertar una tutoría por video conferencia a través de meet con la profesora. Remarks: Tuesdays and Wednesdays from 10 a.m. to 1 p.m.; tutorials by e-mail, fdiazp@ull.edu.es. If required, a video-conference tutorial can be arranged through meet with the professor.

**Profesor/a: CARLOS FERNANDEZ HERNANDEZ**

- Grupo: **Grupo 1 en español**

<p><b>General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre: <b>CARLOS</b></li> <li>- Apellido: <b>FERNANDEZ HERNANDEZ</b></li> <li>- Departamento: <b>Economía Aplicada y Métodos Cuantitativos</b></li> <li>- Área de conocimiento: <b>Economía Aplicada</b></li> </ul>						
<p><b>Contacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teléfono 1: <b>922317333</b></li> <li>- Teléfono 2:</li> <li>- Correo electrónico: <b>cferher@ull.es</b></li> <li>- Correo alternativo:</li> <li>- Web: <b><a href="http://www.campusvirtual.ull.es">http://www.campusvirtual.ull.es</a></b></li> </ul>						
<p><b>Tutorías primer cuatrimestre:</b></p>						
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, 2ª planta, cubículo 3.
Todo el cuatrimestre		Jueves	17:30	19:30	Aulario de Guajara - GU.1E	Edificio de Derecho, ala derecha, 2ª planta, cubículo 3.
Observaciones:						
<p><b>Tutorías segundo cuatrimestre:</b></p>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	08:00	11:30	Aulario de Guajara - GU.1E	Edificio de Derecho, ala derecha, 2ª planta, cubículo 3.
Todo el cuatrimestre		Lunes	13:00	14:00	Aulario de Guajara - GU.1E	Edificio de Derecho, ala derecha, 2ª planta, cubículo 3.
Todo el cuatrimestre		Jueves	11:00	11:30	Centro Cultural Adeje - AD.1A	Sala de Profesores. Centro Cultural de Adeje, Planta 1.

Todo el cuatrimestre		Jueves	13:00	14:00	Centro Cultural Adeje - AD.1A	Sala de Profesores. Centro Cultural de Adeje, Planta 1.
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

##### IN ENGLISH:

##### SESSION I

- Professor: Dr. Flora M<sup>a</sup> Díaz Pérez
- Lessons (headings):

##### 1.- Introduction

The transformation of national economies - The globalization of the economy - The growth of the service sector

2.- Technological progress and innovation

Introduction.- Technological progress.- Innovation, diffusion and adoption.- The problem of indicators.

3.- The innovation system in services.

The innovation systems approach.- National innovation systems.- Regional innovation systems.- Sectoral innovation systems.

**SESSION II**

- Professor: Dr. Flora M<sup>a</sup> Díaz Pérez

- Lessons (epigraphs):

4.- Innovation policy Introduction.- Innovation policies.- Innovation policies in the European Union.- Spanish innovation policy.- Plans and programs applied to the tourism sector.

5.- The training of the human resources in the tourist sector.- Introduction.- The qualification requirements of tourism activities.- The educational level opposite to other ascriptive characters in the labor market of tourism activities.- The role of languages in the qualification of human resources in tourism activities.

6.- The components of the policy of innovation applied to tourism

The importance of tourism services - The competitiveness of tourism production - Innovation in tourism production - Quality in the provision of tourism services and its relation to innovation

**EN ESPAÑOL:**

**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

##### **Group 2 in English:**

- Professor: Dr. Flora M<sup>a</sup> Díaz Pérez  
Submission of material in English.

Students should be able to present the homework and videos requested by the faculty in English.

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

#### Descripción

##### **Grupo 1 ( en español):**

\* 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.

##### **. Group 2 ( in English):**

\* Description of the methodology to be developed in the course and its relation with the evaluation system:

This is one of the online subjects of the Master in Regional Development; therefore, the lessons are given online through the online campus.

Students will find in the online campus the material, information and documents, to acquire the knowledge of the subject required, i.e. videos, powerpoint presentations with guides and diagrams to follow for each topic, basic and complementary readings, as well as references on other materials that can be consulted through the Internet.

To pass the course students must demonstrate in the homework and tests required by the professor the assimilation of most of the knowledge taught and outlined in the presentations.

It is mandatory to have a B1 level of English to take this course.

**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	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]
Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	26,00	26,0	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]
Preparación de exámenes	0,00	12,00	12,0	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]
Realización de exámenes	2,00	0,00	2,0	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]
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

[http://www.novapublishers.org/catalog/product\\_info.php?products\\_id=11638](http://www.novapublishers.org/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.oecd.org/sti/inno/oslo-manual-2018-info.pdf>;



### 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)

Stacey, J. (2015-03-12), "Supporting Quality Jobs in Tourism", OECD Tourism Papers, 2015/02, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/5js4rv0g7szz-en>

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.

Online classroom with the inclusion of homework, specific information, online links of interest in the field of service research, and specifically in innovation and training for tourism activities; additionally it contains instructions on how to carry out homework assignments, among others.

## 9. Sistema de evaluación y calificación

### Descripción

#### Grupo 1 (en español):

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. Una de estas tareas consistirá en la realización de un video explicando los objetivos, metodología y principales resultados del trabajo realizado y al que nos referimos seguidamente. Además, el/la 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, y en las distintas tareas on-line.

En el caso de que el/la alumno/a no haya superado la evaluación continua, o no quiera superar la asignatura por esa vía, habrá de presentarse a un examen global de toda la asignatura, basado en el material subido al aula virtual por el profesorado, y que tendrá lugar en el aula virtual en las fechas de las convocatorias oficiales publicadas en la web de la ULL.

#### Group 2 ( in English):

Being an on-line course, the evaluation will be carried out through the virtual classroom. Specifically, in the online classroom a minimum of three specific homework assignments will be included, of which the maximum joint score will be 15% of the overall mark. One of these homework assignments will consist of a video explaining the objectives, methodology and main results of the written essay done and to which we refer below. The student must carry out an written essay based on the content of the program of the course, whose maximum score will be 70% of the overall mark. Finally, the level of consultation that the student has done of the documents and links uploaded to the online classroom by the faculty, will also be scored with a maximum of 15% of the total mark. This criterion will be evaluated on the essay done, and on the online homework.

In the event that the student has not passed the continuous evaluation, or does not want to pass the course by this way, he/she will have to take a comprehensive test of the entire course, based on the material uploaded to the virtual classroom by the faculty, which will take place in the online classroom on the dates of the official exam published on the ULL website.

#### Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Trabajos y proyectos	[CE-11], [CE-12], [CE-13], [CG-2], [CG-3]	<p>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.</p> <p>In evaluating the written essay, the following points will be considered: quality of the presentation; compliance with the requirements in terms of form; linkage to the largest possible number of topics of the subject program; coherence of the contents; degree and level of bibliographic and documentary consultations.</p>	70,00 %

Pruebas de ejecuciones de tareas reales y/o simuladas	[CE-11], [CE-12], [CE-13], [CG-2], [CG-3]	<p>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.</p> <p>In evaluating the three specific homework assignments, the following points will be considered: quality of the presentation; compliance with the requirements in terms of form; linkage to the largest possible number of topics of the subject program; coherence of the contents; degree and level of bibliographic and documentary consultations.</p>	15,00 %
Escalas de actitudes	[CE-11], [CE-12], [CE-13], [CG-2], [CG-3]	<p>El nivel de la consulta que el alumno/a haya realizado del material subido en el aula por el profesorado.</p> <p>The level of the consultation that the student has done of the documents and links uploaded in the online classroom by the faculty.</p>	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

Being able to design innovation and/or training policies applied to service activities from a regional perspective.  
Being able to apply appropriate tools and methodologies for planning in the field of training and innovation.

## 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.

\*The distribution of lessons by day is tentative, it could be changed based on the requirements of the teaching organization. However, it must be considered that this is a 3 credits course; therefore, it will contain material which, being consulted by the student, could take a total number of 30 hours. The time for consulting documents and internet links included in the online classroom will be distributed by lesson, and will take around five hours per lesson.

Primer cuatrimestre					
Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:			0.00	0.00	0.00
Semana 2:			0.00	0.00	0.00
Semana 3:			0.00	0.00	0.00
Semana 4:			0.00	0.00	0.00
Semana 5:			0.00	0.00	0.00
Semana 6:			0.00	0.00	0.00
Semana 7:			0.00	0.00	0.00
Semana 8:			0.00	0.00	0.00
Semana 9:			0.00	0.00	0.00
Semana 10:			0.00	0.00	0.00
Semana 11:	Temas 1 (día 9 dic 2021 grupo 1) Temas 2 (día 10 dic 2021 grupo 1)	Consulta del resumen-esquema en powerpoint; Consulta de la bibliografía básica; Consulta de la bibliografía complementaria.  Entrega de 2º tarea <b>grupo 1</b> (en español): día <b>10 de dic. 2021</b>	8.00	4.00	12.00

Semana 12:	<p>Tema 3 (día 13 dic 2021 grupo 1) Tema 4 (día 13 dic 2021 grupo 1) Tema 5 (día 14 dic 2021 grupo 1) Tema 6 (día 15 dic 2021 grupo 1)</p> <p>Lesson 1 (day 16 Dec 2021 group 2) Lesson 2 (day 17 Dec 2021 group 2)</p>	<p>Consulta del resumen-esquema en powerpoint; Consulta de la bibliografía básica; Consulta de la bibliografía complementaria.</p> <p>Entrega de 3º tarea: día <b>13 de Dic. 2021 grupo 1</b> (en español)</p> <p>Entrega de 1º tarea <b>grupo 1</b>, en español (video sobre el trabajo): día <b>15 de dic. 2021</b></p> <p>Consultation of the summary-scheme in powerpoint; Consultation of the basic bibliography; Consultation of the complementary bibliography.</p> <p>Submmiting of the 2nd homework assignment, <b>group 2</b> (in English): <b>Dec. 17, 2021.</b></p>	16.00	9.00	25.00
Semana 13:	<p>Lección 3 (día 20 Dic 2021 grupo 2) Lección 4 (día 20 Dic 2021 grupo 2) Lección 5 (día 21 Dic 2021 grupo 2) Lección 6 (día 22 Dic 2021 grupo 2)</p>	<p>Consultation of the summary-scheme in powerpoint; Consultation of the basic bibliography; Consultation of the complementary bibliography.</p> <p>Submmiting of 3rd homework assignment: <b>20 de diciembre, grupo 2</b> (en inglés) 2021.</p> <p>Submission of the 1st homework assignment <b>group 2</b>, in English (video on the written essay): <b>Dec. 21, 2021</b></p> <p>Submmiting of written essay <b>group 2</b> in English: <b>Dec. 22 de 2021</b></p> <p>Entrega de trabajo <b>grupo 1</b> (en español): día <b>22 de dic. 2021</b></p>	13.00	7.00	20.00
Semana 14:	<p>Evaluación</p> <p>Assessment</p>	<p>Preparación de las tareas y ensayos escritos.</p> <p>Preparation of written essays and assignments.</p>	0.00	18.00	18.00
Semana 15:			0.00	0.00	0.00
Semana 16 a 18:			0.00	0.00	0.00
Total			37.00	38.00	75.00