

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
(2023 - 2024)**

1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: Formación e Innovación en Servicios: El Caso del Sector Turístico	Código: 215481104
<ul style="list-style-type: none"> - Centro: Escuela de Doctorado y Estudios de Postgrado - Lugar de impartición: Facultad de Economía, Empresa y Turismo. - Titulación: Máster Universitario en Desarrollo Regional - Plan de Estudios: M548 (Publicado en 2023-07-04) - Rama de conocimiento: Ciencias Sociales y Jurídicas - Itinerario / Intensificación: - Departamento/s: <ul style="list-style-type: none"> Economía Aplicada y Métodos Cuantitativos - Área/s de conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> Economía Aplicada - Curso: 1 - Carácter: Obligatoria - Duración: Primer cuatrimestre - Créditos ECTS: 3,0 - Modalidad de impartición: A distancia - Horario: Enlace al horario - Dirección web de la asignatura: http://www.campusvirtual.ull.es - Idioma: Castellano e Inglés (50% en inglés). La asignatura participa en el programa FINULL 	

2. Requisitos de matrícula y calificación

No se han establecido

3. Profesorado que imparte la asignatura

Profesor/a Coordinador/a: FLORA MARIA DIAZ PEREZ
- Grupo: Grupo 1 en español y/and Group 2 in English
<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre: FLORA MARIA - Apellido: DIAZ PEREZ - Departamento: Economía Aplicada y Métodos Cuantitativos - Área de conocimiento: Economía Aplicada

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: Las tutorías son presenciales. Si el alumnado requiere una videoconferencia, debe enviar con antelación un e-mail a la profesora para fijar la hora de la reunión que se realizará por Google Meet. Las tutorías son presenciales, aunque se permite la posibilidad de que se realicen de manera virtual. En este caso, podrán ser virtuales a petición del alumnado, permaneciendo el profesor en su despacho de la Universidad a disposición del alumnado. Remarks: Tutorials will be face to face Tuesdays and Wednesdays from 10 a.m. to 1 p.m. 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: Las tutorías son presenciales. Si el alumnado requiere una videoconferencia, debe enviar con antelación un e-mail a la profesora para fijar la hora de la reunión que se realizará por Google Meet. Las tutorías son presenciales, aunque se permite la posibilidad de que se realicen de manera virtual. En este caso, podrán ser virtuales a petición del alumnado, permaneciendo el profesor en su despacho de la Universidad a disposición del alumnado. Remarks: Tutorials will be face to face Tuesdays and Wednesdays from 10 a.m. to 1 p.m. If required, a video-conference tutorial can be arranged through meet with the professor. Remarks: Tutorials will be face to face Tuesdays and Wednesdays from 10 a.m. to 1 p.m. If required, a video-conference tutorial can be arranged through meet with the professor.

Profesor/a: CARLOS FERNANDEZ HERNANDEZ

- Grupo: **Grupo 1 en español**

General

- Nombre: **CARLOS**
- Apellido: **FERNANDEZ HERNANDEZ**
- Departamento: **Economía Aplicada y Métodos Cuantitativos**
- Área de conocimiento: **Economía Aplicada**

Contacto

- Teléfono 1: **922317333**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **cferher@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		Lunes	16:30	20:00	Aulario de Guajara - GU.1E	Edificio de Derecho, ala derecha, 2ª planta, cubículo 3.
Todo el cuatrimestre		Jueves	17:30	20:00	Aulario de Guajara - GU.1E	Edificio de Derecho, ala derecha, 2ª planta, cubículo 3.

Observaciones:

Tutorías segundo cuatrimestre:

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 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

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

6. Contenidos de la asignatura

Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

IN ENGLISH:

SESSION I

- Professor: Dr. Flora M^a 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^a 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^a 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^a 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
Participación en clases virtuales	0,00	25,00	25,0	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]
Realización de actividades virtuales	0,00	30,00	30,0	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]
Preparación de pruebas de evaluación	0,00	12,00	12,0	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]
Realización de pruebas y cuestionarios virtuales	0,00	3,00	3,0	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]
Asistencia a tutorías virtuales	0,00	5,00	5,0	[CE-13], [CE-12], [CE-11]
Total horas	0,00	75,00	75,00	
		Total ECTS	3,00	

8. Bibliografía / Recursos

Bibliografía Básica

.Díaz-Pérez, F.M. (2023). Las áreas y los instrumentos de la política turística. In Política económica del turismo (Ignacio Pulido) (pp. 95-115). Pirámide.

.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

.OCDE y EUROSTAT (2018): Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de Datos sobre innovación.

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

Bibliografía Complementaria

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

.Stacey, J. (2015-03-12), "Supporting Quality Jobs in Tourism", OECD Tourism Papers, 2015/02, OECD Publishing, Paris.

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

.OCDE, EUROSTAT (2018): The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities Oslo Manual 2018 GUIDELINES FOR COLLECTING, REPORTING AND USING DATA ON INNOVATION.

Otros Recursos

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.

Aula virtual con las tareas, información específica, enlaces a internet de interés en el campo de la investigación en servicios, y específicamente, en innovación y formación en actividades de turismo; además, contiene instrucciones sobre cómo elaborar las tareas, entre otros.

9. Sistema de evaluación y calificación

Descripción

Grupo 1 (en español):

El sistema de evaluación de la adquisición de las competencias podrá realizarse a través de Evaluación Continua o Evaluación Única. Se considerará que el alumnado ha seguido la evaluación continua, cuando haya realizado las actividades propuestas que contabilicen para la calificación de la asignatura. Aquellos estudiantes que no entreguen las actividades propuestas, tal y como se detalla en el aula virtual, tendrán que examinarse de los contenidos de la asignatura y dicho examen se valorará de 0 a 10 puntos.

La evaluación continua se puntuará entre 0 y hasta 10 puntos y consiste en:

1. Actividades propuestas en aula virtual (lecturas, tareas, video, resolución de problemas...) que tendrán una calificación de hasta 2,5 puntos. La actitud hacia los profesores de la asignatura, la propia asignatura, o hacia el resto de los estudiantes, tendrá una nota de 0,5.

2. Realizar un trabajo relacionado con la materia, con una calificación de hasta 7 puntos.

Para evaluar al alumnado se considerará la realización de las actividades del aula virtual, la actitud y la elaboración de un trabajo, realizado con rigor científico, que profundice en alguno de los temas de la asignatura, pero que de alguna manera recoja aspectos considerados en al menos 3 epígrafes de los seis temas que componen el programa de la asignatura.

El plagio de cualquier actividad propuesta (tareas, trabajos,...) supondrá la calificación de 0.

Todo ello requiere que el alumno/a entregue las actividades y el trabajo en la fecha estipulada.

Los estudiantes que no hayan realizado las actividades indicadas, podrán presentarse en Evaluación Única. Para que el alumnado pueda optar a la Evaluación Única, deberá comunicarlo a través del procedimiento habilitado en el aula virtual de la asignatura y debe hacerlo antes de haberse presentado a las actividades cuya ponderación compute, al menos, el 40% de la Evaluación Continua. Esta circunstancia se sustenta en la normativa de la ULL, en concreto, en el Reglamento de Evaluación y Calificación de la ULL para el curso correspondiente. La Evaluación Única posibilita obtener una calificación entre 0 y 10 puntos, mediante la realización de pruebas tipo test y/o tipo ensayo basadas en los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura, por tanto, se incorporan contenidos sustitutos afines a los desarrollados en la evaluación continua. El alumnado en Evaluación Única, por tanto, será evaluado exclusivamente a través de un examen del contenido completo de la asignatura.

El alumnado que se encuentre en la quinta o posteriores convocatorias y desee ser evaluado por un Tribunal, deberá presentar una solicitud a través del procedimiento habilitado en la sede electrónica, tal y como establece la Normativa de Progreso y Permanencia vigente. Dicha solicitud deberá realizarse con una antelación mínima de diez días hábiles del comienzo del periodo de exámenes.

Group 2 (in English):

The system of evaluation of the acquisition of competencies may be carried out through Continuous Evaluation or Single Evaluation. It will be considered that the student has followed the continuous evaluation when he/she has carried out the proposed activities that count for the grade of the course. Those students who do not deliver the proposed activities, as detailed in the virtual classroom, will have to take an exam of the contents of the course and this exam will be graded from 0 to 10 points.

The continuous evaluation will be scored from 0 to 10 points and consists of:

1. Activities proposed in virtual classroom (readings, assignments, video, problem solving...) which will have a mark of up to 2.5 points. The attitude to the professors, the subject, or rest of the students, will have a mark of 0.5.

2. To carry out a written project related to the subject, with a mark of up to 7 points.

To evaluate the students will be considered the completion of the virtual classroom activities, attitude and the elaboration of a project, made with scientific rigor, which deepens in any of the lessons of the subject, but that somehow collects aspects considered in at least 3 headings of the six lessons that make up the program of the subject.

Plagiarism of any proposed activity (, assignments , ...) will result in a mark of 0.

All this requires that the student delivers the activities and the project on the stipulated date.

Students who have not completed the indicated activities will be allowed to take the Single Evaluation. In order for students to be eligible for the Single Evaluation, they must communicate it through the procedure enabled in the virtual classroom of the subject and must do so before having submitted the activities whose weighting computes at least 40% of the Continuous Evaluation. This circumstance is based on the ULL regulations, specifically in the ULL Evaluation and Grading Regulations for the corresponding course. The Single Evaluation makes it possible to obtain a grade between 0 and 10 points, by means of test and/or essay type tests based on the theoretical and practical contents of the subject, therefore, substitute contents related to those developed in the continuous evaluation are incorporated. Students in Single Evaluation, therefore, will be evaluated exclusively through an exam of the complete content of the subject.

Students who are in the fifth or subsequent exams and wish to be evaluated by a "Tribunal", must submit a request through the procedure enabled in the electronic "sede", as established in the current Regulations on Progress and Permanence. Such request must be made at least ten working days prior to the beginning of the examination period.

Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Realización de trabajos y ensayos virtuales	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]	<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 %

Realización de pruebas virtuales de evaluación	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]	<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 %
Participación activa en clases virtuales	[CE-13], [CE-12], [CE-11], [CG-3], [CG-2]	<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:	Tema 1 (día 20 nov 2023 grupo 1) Tema 2 (día 21 nov 2023 grupo 1) Tema 3 (día 22 nov 2023 grupo 1) Tema 4 (día 22 nov 2023 grupo 1) Tema 5 (día 23 nov 2023 grupo 1) Tema 6 (día 24 nov 2023 grupo 1)	Consulta del resumen-esquema en powerpoint; Consulta de la bibliografía básica; Consulta de la bibliografía complementaria. Entrega de 2º tarea grupo 1 , en español: día 21 de nov. 2023 Entrega de 3º tarea: día 24 de nov. 2023 grupo 1 (en español) Entrega de 1º tarea: día 21 de dic. 2023 grupo 1 (en español) Entrega del trabajo escrito el 22 de diciembre de 2023 grupo 1 (en español)	8.00	4.00	12.00

Semana 12:	Lesson 1 (day 27 Nov 2023 group 2) Lesson 2 (day 28 Nov 2023 group 2) Lesson 3 (day 29 Nov 2023 grupo 2) Lesson 4 (day 29 Nov 2023 grupo 2) Lesson 5 (day 30 Nov 2023 grupo 2) Lesson 6 (day 1 Dec 2023 grupo 2)	Consultation of the summary-scheme in powerpoint; Consultation of the basic bibliography; Consultation of the complementary bibliography. Submitting of the 2nd homework assignment, group 2 (in English): Nov. 28, 2023 . Submitting of 3rd homework assignment: December 1, grupo 2 (in English) 2023. Submission of the 1st homework assignment group 2 , in English (video on the written essay): Dec. 21, 2023 . Submitting of written essay group 2 in English: Dec. 22 de 2023 .	16.00	9.00	25.00
Semana 13:			13.00	7.00	20.00
Semana 14:	Evaluación Assessment	Preparación de las tareas y ensayos escritos. Preparation of written essays and assignments.	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