

# Grado en Gestión Turística y Hotelera

Curso: 2020-2021

## Guia docente

Materia: Recursos y productos turísticos y hoteleros

Asignatura: Mercados turísticos

Periodo: Semestre 1

Profesores:

Dr. Emili Valdero Mora

Publicación para el uso exclusivo de la Facultad de Turismo y Dirección Hotelera Sant Ignasi (Universitat Ramon Llull)

No se permite su reproducción total o parcial

MÓDULO: FUNDAMENTOS DE TURISMO Y HOTELERÍA

MATERIA: RECURSOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS

ASIGNATURA: MERCADOS TURÍSTICOS

CÓDIGO: OB1REC-I

IDIOMA: CASTELLANO

CURSO: 1

PERIODO: SEMESTRE 1

CREDITOS: 4 ECTS

---

## 1. Objetivos de la asignatura

Mercados turísticos es una asignatura que ofrece al futuro profesional de la gestión turística y hotelera una visión global del sector turístico y de la industria mundial del alojamiento.

Con esta materia los estudiantes empiezan a familiarizarse con la terminología del sector turístico y con los principales aspectos que incluye la actividad turística así como las consecuencias directas que de ella se derivan como factor de crecimiento social, cultural y económico. Aquí se analizará la sostenibilidad del turismo entendida como aquellas actividades turísticas que son respetuosas con el medio natural, cultural y social que permiten disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre los residentes y los visitantes y en que los beneficios de la actividad turística son repartidos de forma equitativa entre la comunidad local y las empresas turísticas.

Por otro lado, los alumnos conocerán la estructura de la industria hotelera mundial y de los diferentes segmentos que la componen, así como la relación entre propiedad y gestión de un hotel. También conocerán las principales cadenas hoteleras mundiales y sus principales marcas hoteleras. Los alumnos aprenderán qué es el concepto de mercado de un hotel y cómo se incorporan en la gestión del producto hotelero los factores condicionantes del concepto hotelero.

Finalmente, los alumnos conocerán la naturaleza experiencial y los elementos esenciales de los productos turísticos en general, y del producto hotelero en particular.

## 2. Competencias desarrolladas

### **Básicas**

B01 - Ser capaz de adquirir, comprender y estructurar los conocimientos del área.

B02 - Ser capaz de aplicar los conocimientos del área.

B03 - Ser capaz de buscar y gestionar información de diversas fuentes para resolver problemas, emitir juicios reflexivos y/o tomar decisiones.

B04 - Ser capaz de comunicar información y/o conocimiento tanto en la/s lengua/s propia/s como en, al menos, dos lenguas extranjeras.

B05 - Ser capaz de aprender con autonomía y a lo largo del tiempo.

### **Generales**

G05 - Flexibilidad/adaptabilidad y confianza en sí mismo: ser capaz de adaptarse eficazmente a distintas situaciones de trabajo o personas.

G07 - Trabajo en equipo y colaboración: ser capaz de cooperar activa y solidariamente en la consecución de objetivos comunes.

G09 - Sensibilidad y conocimiento intercultural y comprensión de la diversidad: ser capaz de entender e interpretar la influencia de la cultura en los valores y comportamientos de las personas y las organizaciones.

G11 - Planificación y organización: ser capaz de reducir la incertidumbre en el entorno y cumplir con los parámetros de calidad establecidos.

G15 - Liderazgo: ser capaz de inspirar a los demás a seguir el camino que propone.

### **Específicas**

E01 - Comprender y analizar la dimensión económica del turismo

E03 - Reconocer los principales agentes turísticos y las principales estructuras político-administrativas.

E04 - Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de sus mercados.

E05 - Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos de acuerdo con los principios de sostenibilidad.

E07 - Analizar los impactos generados por el turismo.

E10 - Gestionar los recursos financieros

E12 - Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.

## **3. Contenido**

Sesión 1: Introducción al sector turístico. Material relacionado: Concepto de turismo y definiciones de la OMT. El sistema de actividades turísticas. Concepto de externalidad turística. La oferta turística: Estructura y sectores principales. El sector público y la política turística.

Sesión 2: Introducción al sector turístico. Material relacionado: Concepto de turismo y definiciones de la OMT. El sistema de actividades turísticas. Concepto de externalidad turística. La oferta turística: Estructura y sectores principales. El sector público y la política turística.

Sesión 3: Introducción al sector turístico. Material relacionado: La demanda turística: Análisis, estacionalidad, motivaciones. Segmentación de la demanda turística. Los mercados turísticos: concepto, mercados emisores y receptores. Las grandes áreas de atracción turística mundial.

Cuantificación de los flujos turísticos mundiales: Las estadísticas turísticas. La comercialización y distribución de los productos turísticos. El paquete turístico.

Sesión 4: Introducción al sector turístico. Material relacionado: La comercialización y distribución de los productos turísticos. El paquete turístico.

Sesión 5: Introducción al sector turístico. Material relacionado: Concepto de recurso y de producto turístico. La mercantilización de los recursos turísticos. la tematización e interpretación de la oferta turística. Museos y centros de interpretación.

Sesión 6: Introducción al sector turístico. Material relacionado: La generación de la experiencia turística.

Sesión 7: La industria hotelera. Material relacionado: El sector de alojamiento. diferentes tipos de alojamientos turísticos

Sesión 8: La industria hotelera. Material relacionado: El sector del alojamiento. La industria hotelera mundial. Cadenas hoteleras y hoteles independientes. Las cooperativas hoteleras.

Sesión 9: La industria hotelera. Material relacionado: El sector del alojamiento. La industria hotelera mundial. Cadenas hoteleras y hoteles independientes. Las cooperativas hoteleras.

Sesión 10: La industria hotelera. Material relacionado: Modelos de gestión y propiedad hotelera

Sesión 11: La industria hotelera. Material relacionado: Modelos de gestión y propiedad hotelera

Sesión 12: La industria hotelera. Material relacionado: Los consorcios hoteleros. Los sellos de calidad en la industria hotelera.

Sesión 13: La industria hotelera. Material relacionado: Análisis de casos

Sesión 14: La industria hotelera. Material relacionado: Los consorcios hoteleros. Los sellos de calidad en la industria hotelera.

Sesión 15: La industria hotelera. Material relacionado: La segmentación de la demanda hotelera. Tipologías de servicios hoteleros. La clasificación hotelera.

Sesión 16: La industria hotelera. Material relacionado: La segmentación de la demanda hotelera. Tipologías de servicios hoteleros. La clasificación hotelera.

Sesión 17: La industria hotelera. Material relacionado: El concepto de mercado de un hotel. Tipologías hoteleras en función del concepto de mercado.

Sesión 18: La industria hotelera. Material relacionado: El concepto de mercado de un hotel. Tipologías hoteleras en función del concepto de mercado.

Sesión 19: La industria hotelera. Material relacionado: Análisis del posicionamiento hotelero: El brandscape y los segmentos competitivos.

Sesión 20: La industria hotelera. Material relacionado: Indicadores de gestión hotelera. Prácticas sobre cadenas hoteleras internacionales

Sesión 21: La industria hotelera. Material relacionado: Indicadores de gestión hotelera. Prácticas sobre cadenas hoteleras internacionales

Sesión 22: La industria hotelera. Material relacionado: El conjunto competitivo de referencia

Sesión 23: La industria hotelera. Material relacionado: El conjunto competitivo de referencia

Sesión 24: La industria hotelera. Material relacionado: Análisis de casos

#### 4. Metodología de enseñanza

**Exposición del profesor.** Dos sesiones semanales con contenidos teóricos y prácticos, con análisis de webs de cadenas hoteleras y de hoteles independientes como ejemplos de casos prácticos.

**Búsqueda de información y preparación y organización del material.** Los alumnos deberán realizar dos trabajos, uno individual y otro en grupo. El trabajo individual consistirá en el análisis de un producto hotelero independiente. El trabajo en grupo consistirá en el análisis de una cadena hotelera internacional mediante la aplicación de los conceptos y métodos vistos durante el curso.

**Exposición del estudiante (individual o en grupo).** Los estudiantes deberán realizar una presentación pública oral del trabajo realizado en grupo sobre el análisis de una cadena hotelera internacional.

**Estudio de casos.** Estudio de casos reales de diferentes cadenas hoteleras y de hoteles.

**Ejercicios prácticos.** Ejercicios prácticos de aplicación y cálculo de los diferentes indicadores de gestión hotelera: ratio de ocupación, precio medio por habitación ocupada, ingreso medio por habitación disponible, número de clientes por habitación ocupada, ingreso medio por cliente, estancia media por cliente.

#### 5. Actividades de evaluación

##### **Convocatoria Ordinaria**

- **Trabajo individual: análisis de un caso de hotel independiente (Nov, 30/2020)**

Análisis de casos (Individual - 25%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, G5, G7, G11, E4

- **Trabajo en grupo sobre una cadena hotelera internacional (Dic, 15/2020)**

Trabajo académico (Grupo - 20%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B5, G5, G7, G11, G15, E5, E10, E12

- **Presentación oral sobre una cadena hotelera internacional (Dic, 15/2020)**

Trabajo académico (Individual - 15%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B4, E1, E3, E4

- **Examen final de todos los contenidos de la asignatura**

Examen final (Individual - 40%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, G9, E1, E3, E4, E5, E7, E10, E12

1. Los trabajos, individual y en grupo, son obligatorios y la no entrega de alguno de ellos implica obtener una nota de 0 puntos en la actividad no entregada y el suspenso de la asignatura con una nota máxima de final de curso de 4 puntos.
2. La nota mínima del examen final para hacer la media con las actividades de evaluación continuada realizadas durante el curso es de 3,5 puntos. Los alumnos con una nota del examen final inferior a 3,5 puntos quedarán suspendidos de la asignatura con una nota igual a la obtenida en el examen final.
3. La no asistencia sin justificar a las conferencias realizadas en clase por un invitado externo, implica una reducción de 0,5 puntos en la nota final de curso.
4. La no asistencia sin justificar a la visita académica realizada por todo el grupo, implica una reducción de 1 punto en la nota final de curso.
5. Cálculo de la Nota Final de Curso (NFC)

La Nota Final de Curso (NFC) se calcula de la manera siguiente:

- a) Caso en que la Nota del Examen Final (NEF)  $\geq$  3,5 puntos

$$NFC = 0,1 \times TGR + 0,1 \times PRO + 0,2 \times TIN + 0,1 \times NEP + 0,5 \times NEF$$

donde, TGR: Nota Trabajo en Grupo

PRO: Nota Individual Presentación Oral

TIN: Nota Trabajo Individual

NEP: Nota Examen Parcial

NEF: Nota Examen Final

- b) Caso en que la Nota del Examen Final (NEF)  $<$  3,5 puntos

$$NFC = NEF$$

6. Los alumnos que suspendan la 1ª convocatoria:

- a) Se deberán presentar obligatoriamente al examen de recuperación.
- b) El examen final de recuperación tiene un valor del 60% de la nota final de curso.
- c) La nota del examen parcial no cuenta para la convocatoria de recuperación.
- d) Se guardan las notas de los trabajos aprobados (individual y en grupo) para la convocatoria de recuperación, con la misma ponderación en el % de la nota final de curso.
- e) Deberán repetir obligatoriamente todos los trabajos, tanto en grupo como individual, que estén suspendidos o no presentados.
- f) La nota de la presentación oral del trabajo en grupo se mantiene para la convocatoria de recuperación, con un valor del 10% de la nota final de curso.

## **Convocatoria extraordinaria**

- **Trabajo en grupo sobre una cadena hotelera internacional (Ene, 15/2021)**

Trabajo académico (Grupo - 15%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B5, G5, G7, G11, G15, E5, E10, E12

- **Presentación oral sobre una cadena hotelera internacional (Ene, 15/2021)**

Trabajo académico (Individual - 20%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B4, E1, E3, E4

- **Trabajo individual: análisis de un caso de hotel independiente (Ene, 15/2021)**

Análisis de casos (Individual - 25%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, G5, G7, G11, E4

- **Examen final de todos los contenidos de la asignatura**

Examen final (Individual - 40%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, G9, E1, E3, E4, E5, E7, E10, E12

- 1) Los alumnos que suspendan la convocatoria ordinaria se deberán presentar obligatoriamente al examen de recuperación.
- 2) El examen final de recuperación tiene un valor del 60% de la nota final de curso.
- 3) La nota del examen parcial no cuenta para la convocatoria de recuperación.
- 4) Se guardan las notas de los trabajos aprobados (individual y en grupo) para la convocatoria de recuperación, con la misma ponderación en el % de la nota final de curso.
- 5) Se deberán de repetir obligatoriamente todos los trabajos, tanto en grupo como individual, que estén suspendidos o no presentados.
- 6) La nota de la presentación oral del trabajo en grupo se mantiene para la convocatoria de recuperación, con un valor del 10% de la nota final de curso.
- 7) La nota mínima del examen final de recuperación para hacer la media con las actividades de evaluación continuada realizadas durante el curso es de 3,5 puntos. Los alumnos con una nota del examen final inferior a 3,5 puntos quedarán suspendidos de la asignatura con una nota igual a la obtenida en el examen final.
- 8) Cálculo de la Nota Final de Curso (NFC)

La Nota Final de Curso (NFC) en la convocatoria extraordinaria de recuperación se calcula de la manera siguiente:

Caso en que la Nota del Examen Final (NEF)  $\geq$  3,5 puntos

$$NFC = 0,1 \times TGR + 0,1 \times PRO + 0,2 \times TIN + 0,6 \times NEF$$

donde, TGR: Nota Trabajo en Grupo

PRO: Nota Individual Presentación Oral

TIN: Nota Trabajo Individual

NEF: Nota Examen Final

b) Caso en que la Nota del Examen Final (NEF) < 3,5 puntos

$$NFC=NEF$$

### **Repetición de asignatura sin asistencia: Convocatoria ordinaria**

#### **• Trabajo individual: análisis de un caso de un hotel independiente (Nov, 30/2020)**

Análisis de casos (Individual - 25%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, G5, G7, G11, E4

#### **• Trabajo sobre una cadena hotelera internacional (Dic, 15/2020)**

Trabajo académico (Individual - 15%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B5, G5, G7, G11, G15, E5, E10, E12

#### **• Presentación oral sobre una cadena hotelera internacional (Dic, 15/2020)**

Trabajo académico (Individual - 20%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B4, E1, E3, E4

#### **• Examen final de todos los contenidos de la asignatura**

Examen final (Individual - 40%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, G9, E1, E3, E4, E5, E7, E10, E12

Los mismos que para los alumnos que asisten a clase.

La nota mínima del examen final para hacer la media con las actividades de evaluación continuada realizadas durante el curso es de 3,5 puntos. Los alumnos con una nota del examen final inferior a 3,5 puntos quedarán suspendidos de la asignatura con una nota igual a la obtenida en el examen final.

### **Repetición de asignatura sin asistencia: Convocatoria extraordinaria**

#### **• Trabajo sobre una cadena hotelera internacional (Ene, 15/2021)**

Trabajo académico (Individual - 15%)



Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B5, G5, G7, G11, G15, E5, E10, E12

• **Presentación oral sobre una cadena hotelera internacional (Ene, 15/2021)**

Trabajo académico (Individual - 20%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B4, E1, E3, E4,

• **Trabajo individual: análisis de un caso de hotel independiente (Ene, 15/2021)**

Análisis de casos (Individual - 25%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, G5, G7, G11, E4

• **Examen final de todos los contenidos de la asignatura**

Examen final (Individual - 40%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, G9, E1, E3, E4, E5, E7, E10, E12

Los mismos que para los alumnos que asisten a clase.

La nota mínima del examen final para hacer la media con las actividades de evaluación continuada realizadas durante el curso es de 3,5 puntos. Los alumnos con una nota del examen final inferior a 3,5 puntos quedarán suspendidos de la asignatura con una nota igual a la obtenida en el examen final.

**Reuniones de seguimiento**

Semana 3 (Oct, 09/2020)

Semana 7 (Nov, 09/2020)

Semana 13 (Dic, 09/2020)

## 6. Bibliografía

### Lecturas obligatorias

Arcarons, R., Goitia, V. & González, N. (2008). La clasificación hotelera en la Unión Europea: un mercado poco común. *Papers de Turisme*, 43-44, 49-67.

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. & Wanhill, S. (2007) *El Turismo: Teoría y práctica*. Madrid: Editorial Síntesis. Capítulos 0, 1, 4, 6, 7, 8 y 20.

Sancho, A. (dirección y redacción); colaboración: Buhalis, D. et al. (1998) *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo. Cap. 1 a 4 y del 10 al 14.

Torres Bernier, E. (coordinador); Esteve R., Fuentes, R. & Martín, M.M. (2006) *Estructura de mercados turísticos*. Barcelona: Editorial UOC. Cap. 1 y 2.

University of Memphis (2009) *Resort Definition & Classifications. A Summary Report to Research*

Participants. Center for Resort and Hospitality Business, Kemmons Wilson School of Hospitality and Resort Management.

## 7. Profesorado

**Dr. Emili Valdero Mora** (Profesor titular) - [emili.valdero@htsi.url.edu](mailto:emili.valdero@htsi.url.edu)

Hora de tutoría: Jueves de 12:00 a 12:45 horas y Viernes de 10:00 a 10:45 horas

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona en 1989, Postgrado de Estadística Aplicada en el Imperial College of Science and Technology de Londres en 1994, Diplomado en Estadística por la Universidad de Barcelona en 1995, Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de Barcelona en 1998. Trabajó en el Servicio de Estudios de La Caixa en los años 1990-1991. Ha sido colaborador de Esade en temas de economía internacional y turismo. Ha publicado varios libros y artículos sobre la economía catalana. Desde diciembre de 2006 a diciembre de 2008 fue Secretario de Comercio y Turismo de la Generalitat de Cataluña.

## 8. Observaciones

1. La información referente al calendario académico, horarios lectivos, calendario de exámenes y asignación de aulas se publicará oportunamente en el campus virtual y la web pública de la Facultad.
2. La normativa académica de la Facultad es de obligado cumplimiento para todos los miembros de la misma.
3. Las clases se inician puntualmente. A partir de los 10 minutos de iniciada la clase, no se permitirá el acceso a ningún alumno/a.
4. Está prohibido el uso de teléfonos móviles en clase. Si algún alumno/a lo usa o lee y envía mensajes, será expulsado de clase.
5. Si un alumno/a es expulsado de clase 3 veces durante el curso, no podrá volver a asistir a las clases de la asignatura.

En caso de emergencia sanitaria la facultad retomará la actividad de la titulación de la siguiente manera:

[-] La dirección de programas notificará a estudiantes y profesores el cambio a la nueva modalidad indicando su periodo de vigencia y las recomendaciones oportunas.

[-] La actividad presencial se trasladará al entorno remoto a través del aula virtual y las herramientas de videoconferencia de HTSI accesibles con las credenciales de los estudiantes.

[-] La actividad académica se mantendrá en los horarios y calendarios establecidos, pudiéndose adaptar en otras franjas para facilitar el desarrollo de las actividades de consultas y tutorías.

[-] Los contenidos y actividades se mantendrán según lo planificado. En el caso de visitas o sesiones con profesionales en el aula, estas podrían verse replanificadas o adaptadas por otras similares según las circunstancias.

[-] El peso de las actividades de evaluación se mantiene, pudiéndose modificar las fechas de entrega si las condiciones de confinamiento influyeran en el desarrollo de la actividad (por ejemplo recogida de datos, entrevistas?) para no perjudicar al estudiante.