

Transformación Digital de Empresas – Módulo 6: Sector Turístico

Digitalización de la cadena de valor y regulación de empresas del sector turístico

GUÍA DOCENTE



Curso Académico:	2022-2023					
Máster:	Transformación Digital de Empresas					
Denominación de la asignatura	Digitalización de la cadena de valor y regulación de empresas del sector turístico					
Módulo	Módulo 6: Sector Turístico					
Curso académico	2022-2023					
Tipología	Optativa					
ECTS	Teoría:	1.00	Práctica:	4.00	Total:	5.00
Periodo de impartición	Marzo - mayo de 2023					
Modalidad	PRESENCIAL					
Web universidad coordinadora	https://www.unia.es/master.transformacion.digital					
Web universidad colaboradora	https://www.uma.es/master-en-transformacion-digital-de-empresas/info/129778/master-en-transformacion-digital-de-empresas/					
Idiomas de impartición	Español					

Profesorado. Profesores correspondientes al curso 2021-22. Por confirmar para el curso 2022-23			
Nombre y apellidos	Email	Universidad	Créditos
Manuel Fernández Fontán		GUADALTEL S.A.	4.00
Antonio Guevara Plaza		UNIVERSIDAD DE MALAGA	1.00
TUTORIAS (Coordinador/a de asignatura): Horario y localización			
<p>Esta asignatura se realiza dentro de la etapa de formación en alternancia que se basa en el principio de complementariedad de la formación alternando el entorno académico y el entorno profesional en una empresa o entidad. Esta materia se desarrollará en la empresa o entidad colaboradora.</p>			
COMPETENCIAS			
Básicas y Generales	CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida		

	<p>autodirigido o autónomo.</p> <p>CG2. Demostrar dominio en la utilización de bibliografía científica y bases de datos, así como en el análisis de documentos científico-técnicos, en el ámbito de la Transformación Digital de Empresas.</p>
<p>Transversales</p>	<p>CT1. Mostrar compromiso con el respeto y promoción de los Derechos Humanos, la cultura de la paz y la conciencia democrática, los mecanismos básicos para la participación ciudadana y una actitud proactiva para la sostenibilidad ambiental y el consumo responsable.</p> <p>CT2. Examinar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente los relacionados con la promoción del Estado de Derecho en los planos nacional e internacional; la garantía de acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales; el fortalecimiento de las instituciones nacionales pertinente mediante la cooperación internacional, y la promoción de leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.</p> <p>CT3. Aplicar la igualdad de género y la reducción de desigualdades en la sociedad a través del conocimiento y la educación y desarrollar un compromiso ético como ciudadano y como profesional.</p>
<p>Específicas</p>	<p>CE15. Examinar las diferentes etapas que forman la cadena de valor del sector y sus mecanismos de control de calidad y evaluar las posibilidades de mejora de la eficiencia de sus procesos mediante la aplicación de metodologías habilitadoras de la transformación digital.</p> <p>CE16. Identificar, analizar e integrar las diferentes fuentes de información</p>

de datos generados en la empresa y aplicarlas al proceso de toma de decisiones.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar esta materia el estudiante será capaz de:

- Analizar las etapas de la cadena de valor de una empresa del sector turístico y diferenciar y relacionar los procesos que intervienen en cada una de ellas.
- Proponer la tecnología básica a emplear en los procesos de una empresa del sector turístico, examinar la normativa que regula el sector y aplicar y evaluar el control de calidad en todas las etapas de la cadena de valor.
- Analizar e integrar toda la información que proporcionan los sistemas de información empresariales y poner en práctica el proceso de toma de decisiones.
- Conocer las áreas susceptibles de innovación a través de las tecnologías digitales en el sector turístico.

CONTENIDOS

El Máster se imparte en modalidad de Formación en alternancia, que se basa en el principio de complementariedad de la formación alternando el entorno académico y el entorno profesional en una empresa o entidad. Esta materia se desarrollará en la empresa o entidad colaboradora.

El objetivo principal de esta materia es el conocimiento de los procesos que integran la cadena de valor de empresas del sector turístico, junto con sus mecanismos de control de calidad, y de la normativa y regulación propia de este sector.

En la primera parte de la materia se analizan las estrategias y procesos de digitalización en las diferentes etapas de la cadena de valor de las empresas del sector turístico, así como las áreas susceptibles de innovación tecnológica:

- Etapa de innovación y diseño de nuevos productos: tecnologías y dispositivos de conectividad que caracterizan a los destinos turísticos inteligentes, las plataformas en la nube como motor de transformación digital, tecnologías para la personalización de las ofertas, servicios y de la experiencia del turista, *check-in* digital, digitalización de los registros de recepción, etc.
- Etapa de aprovisionamiento: uso del ERP y otros sistemas de información, adquisición de información, digitalización de la cadena de suministros, equipamiento, transporte y logística, automatización del almacenamiento y venta, etc.
- Etapa de producción: inmótica, recogida y almacenamiento de información, automatización de procesos, herramientas de trazabilidad, tecnologías para gestión eficiente y para el para reciclaje, turismo sostenible, accesibilidad.
- Etapa de distribución y comercialización: estudio de canales de distribución, negocio electrónico, motores de reservas, sistemas de gestión de tarifas (*revenue management*), mecanismos de pago electrónico seguro, etc.
- Etapa de consumo: comercialización *online*, posicionamiento (SEO, SEM), estudio analítico de costes finales y beneficios, captación y fidelización de clientes, gestión de destinos turísticos, redes sociales como medio de promoción, comunicación omnicanal y realidad virtual como herramienta de promoción de

destinos turísticos.

En la segunda parte se estudia la normativa y regulación del sector turístico.

En una tercera parte se introducen los estándares y sistemas de control de calidad del sector, normativas específicas y certificaciones y cómo se implementan en la empresa mediante la digitalización.

A lo largo de las tres etapas se analizarán los retos, riesgos y oportunidades en la transformación digital del sector turístico en especial aquéllos que caracterizan a los destinos turísticos inteligentes, y cómo las tecnologías pueden facilitar su consecución.

ACTIVIDADES FORMATIVAS Y METODOLOGÍAS DOCENTES

Las actividades formativas recogidas en la memoria de verificación para la materia de la que forma parte esta asignatura son:

- AF1. Actividades dirigidas expositivas y prácticas (presenciales, síncronas y/o asíncronas) (10 horas)
- AF2. Actividades dirigidas y/o supervisadas académicamente (15 horas)
- AF3. Actividades autónomas del estudiante (225 horas)

En relación a las metodologías docentes, esta asignatura de formación en alternancia incluye metodologías prácticas dirigidas a adquirir competencias profesionales, por lo que, los estudiantes deberán implicarse en las estructuras organizativas y en los procesos productivos de la empresa.

Cada estudiante estará supervisado de forma continua por un tutor académico (profesorado de la Universidad) y un tutor profesional de la empresa o entidad colaboradora. Las metodologías docentes empleadas deben ser adaptadas e interpretadas dentro del ámbito de la formación en la empresa.

Actividad formativa	Modalidad de enseñanza	Dedicación (horas de trabajo autónomo del estudiante)	Dedicación (horas de trabajo del estudiante con apoyo del profesor)
1. Introducción al entorno empresarial del sector turístico	PRESENCIAL	10	4
2. Etapas de la cadena de valor del sector turístico	PRESENCIAL	8	2
3. Digitalización de la cadena de valor del sector turístico	PRESENCIAL	70	5

4. Regulación del sector turístico	PRESENCIAL	18	2
5. Tutorías con responsables de la Empresa	PRESENCIAL	6	6

SISTEMA DE EVALUACIÓN

SE5. Elaboración y/o presentación oral (telepresencial) o escrita de trabajos, informes o proyectos de seguimiento y superación de retos o logros durante la formación en materias prácticas. 20%

SE6. Elaboración y presentación oral y/o escrita de memoria final de realización de prácticas externas y trabajo de campo en el sector. 20%

SE7. Sistema de evaluación basado en la supervisión del portafolios digital de aprendizaje (con herramientas metodológicas diversas: Evaluación 360°, Rol playing, co-evaluación estudiantes-expertos, etc.). 60%

Para el desarrollo del proceso formativo en la empresa, el estudiante contará con un tutor académico y un tutor profesional que lo acompañarán a lo largo de todo el proceso formativo, garantizando la adquisición tanto de las competencias profesionales como académicas que se han diseñado en el Máster.

Antes del inicio del periodo formativo en la empresa o entidad se definirá un proyecto formativo profesional individual para cada estudiante. Este proyecto será trasladado con antelación al estudiante para que lo conozca en toda su extensión y se comprometa desde el inicio.

En este proyecto se recogen los objetivos y competencias a adquirir por el estudiante en la entidad, las actividades o tareas a desarrollar (planificando el recorrido por los departamentos de la empresa) y el sistema de evaluación que será continuo y se realizará en las diferentes sesiones de seguimiento y evaluación establecidas en dicho proyecto.

El estudiante será calificado de forma equitativa por el tutor académico y por el tutor profesional en base a 5 niveles de logro definidos para evaluar la adquisición de las competencias de la asignatura, y también se recogen en el proyecto formativo profesional. Es necesario adquirir al menos un nivel 3 de los 5 establecidos en la evaluación de cada competencia para superar la asignatura.

Convocatoria extraordinaria (o segunda convocatoria):

En caso de no superar la asignatura mediante las actividades de evaluación continua, se fijará una nueva fecha para la entrega de los informes de seguimiento y la revisión del portafolios digital, así como una nueva entrevista donde se presenten los resultados de la memoria final. El porcentaje de cada instrumento de evaluación será el mismo de la convocatoria ordinaria.

OBSERVACIONES

Estrategias/metodologías de evaluación	Porcentaje de valoración sobre el total
Elaboración y/o presentación oral (telepresencial) o escrita de trabajos, informes o proyectos de seguimiento y superación de retos o logros durante la formación en materias prácticas.	20%%
memoria final de realización de prácticas externas y trabajo de campo en el sector.	20%%
Portafolio digital de aprendizaje con realización de actividades	60%%
BIBLIOGRAFÍA	
Distribución Turística, Autor: A. Fernandez Villagran, A. Rodríguez Zulaica, R. Pastor Ruíz, Editorial Sintesis eTourism Case Studie. Management and marketing issues.; Egger,R.; Buhalis. D; Elsevier; 2008	
PLAN DE CONTINGENCIA	
<p>ADAPTACIÓN EN LOS CONTENIDOS DOCENTES</p> <p>ADAPTACIÓN EN ACTIVIDADES FORMATIVAS (Incluir todas las líneas que sean necesarias) Ante niveles de alerta sanitarios elevados, las actividades formativas planificadas presencialmente se impartirán mediante videoconferencia.</p> <p>ADAPTACIÓN EN LAS METODOLOGÍAS DOCENTES ESPECÍFICAS Y LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS UTILIZADOS PARA EL DESARROLLO DE ESTA ASIGNATURA</p> <p>Ante medidas más restrictivas acordadas por las autoridades sanitarias, habrá que consensuar con la empresa cómo desarrollar las actividades formativas de los alumnos en sus instalaciones.</p> <p>ADAPTACIÓN EN METODOLOGÍA Y RECURSOS DE EVALUACIÓN</p> <p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p> <p>Se mantendrán los mismos criterios de evaluación indicados en el apartado de evaluación.</p> <p>En los casos en los que las autoridades aconsejen y/o acuerden la no presencialidad de las pruebas y procedimientos de evaluación en las convocatorias ordinaria y/o extraordinaria, estas serán realizadas de forma virtual siempre que sea posible y en base al acuerdo de presencialidad establecido con la empresa para esta situación.</p> <p>ESCENARIO B</p>	

ADAPTACIÓN EN LOS CONTENIDOS DOCENTES

ADAPTACIÓN EN ACTIVIDADES FORMATIVAS (Incluir todas las líneas que sean necesarias)

Ante niveles de alerta sanitarios elevados, las actividades formativas planificadas presencialmente se impartirán mediante videoconferencia.

ACTIVIDAD FORMATIVA

TIPO DE ENSEÑANZA (presencial/ a distancia):

DEDICACIÓN (horas de trabajo autónomo del estudiante):

DEDICACIÓN (horas de trabajo del estudiante con apoyo del profesor):

ADAPTACIÓN EN LAS METODOLOGÍAS DOCENTES ESPECÍFICAS Y LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS UTILIZADOS PARA EL DESARROLLO DE ESTA ASIGNATURA

Ante medidas más restrictivas acordadas por las autoridades sanitarias, habrá que consensuar con la empresa cómo desarrollar las actividades formativas de los alumnos en sus instalaciones.

ADAPTACIÓN EN METODOLOGÍA Y RECURSOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se mantendrán los mismos criterios de evaluación indicados en el apartado de evaluación.

En los casos en los que las autoridades aconsejen y/o acuerden la no presencialidad de las pruebas y procedimientos de evaluación en las convocatorias ordinaria y/o extraordinaria, estas serán realizadas de forma virtual siempre que sea posible y en base al acuerdo de presencialidad establecido con la empresa para esta situación.

Conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril) le informamos que los datos personales que nos ha facilitado pasarán a ser tratados por la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA como responsable del tratamiento, siendo órgano competente en la materia la Dirección del Área de Gestión Académica (Monasterio Santa María de las Cuevas, C / Américo Vespucio nº2. Isla de La Cartuja - 41092 - Sevilla) ante quien Ud. puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, limitación, oposición o portabilidad señalando concretamente la causa de su solicitud y acompañando copia de su documento acreditativo de identidad. La solicitud podrá hacerse mediante escrito en formato papel o por medios electrónicos.

Caso de no obtener contestación o ver desestimada su solicitud puede dirigirse al Delegado de Protección de Datos de la Universidad (rgpd@unia.es Tfno 954 462299) o en reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos a través de los formularios que esa entidad tiene habilitados al efecto y que son accesibles desde su página web: <https://sedeagpd.gob.es>

Como responsable, la Universidad le informa que exclusivamente tratará los datos personales que Ud. le facilite para dar cumplimiento a los siguientes fines:

- a) Gestión académica y administrativa de:
 - Participación en procesos de acceso y admisión a las enseñanzas oficiales (Grado, Máster y Doctorado) o de formación Continua de la Universidad Internacional de Andalucía.
 - Inscripción y/o matrícula como alumno en cualquiera de las titulaciones oficiales (Grado, Máster y Doctorado), Formación Continua u otras actividades académicas ofrecidas por la Universidad Internacional de Andalucía.
- b) Participación en convocatorias de becas y ayudas al estudio de la Universidad Internacional de Andalucía, la Admón. General del Estado o la de las Comunidades Autónomas y de otras entidades públicas o privadas.
 - Participación en convocatorias de programas de movilidad de carácter nacional o internacional.
 - Obtención y expedición de títulos oficiales, títulos propios y otros títulos académico
- c) Gestión de su participación como estudiante en prácticas y actividades formativas nacionales o internacionales en instituciones, empresas, organismos o en otros centros.
- c) Utilización de servicios universitarios como obtención del carné universitario, bibliotecas, actividades deportivas u otros.

La Universidad se encuentra legitimada para tratar estos datos al ser necesarios para la ejecución de la relación jurídica establecida entre Ud. y la Universidad y para que ésta pueda cumplir con sus obligaciones legales

establecidas en la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

Usted responde de la veracidad de los datos personales que ha proporcionado a la Universidad y de su actualización.

La Universidad comunicará los datos personales que sean indispensables, y nunca en otro caso, a las siguientes categorías de destinatarios:

- A otras Administraciones y organismos públicos para el ejercicio de las competencias que les sean propias y compatibles con las finalidades arriba enunciadas (Así - a modo enunciativo y no limitativo - a

Ministerios con competencias en educación y ciencia, a otras administraciones, a otras Universidades o Centros formativos equivalentes para la gestión de traslados, a empresas para la realización de prácticas)

- A entidades bancarias para la gestión de pagos y cobros.
- A organismos públicos o privados en virtud de la celebración de convenios de colaboración o contratos, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de Protección de Datos.
- A los servicios de la propia Universidad que sean adecuados para gestionar la utilización de los servicios universitarios ofertados.

Sus datos de carácter personal se tratarán y conservarán por la Universidad conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos, pasando luego a formar parte -previo expurgo - del Archivo Histórico Universitario conforme a lo dispuesto en la legislación sobre Patrimonio Histórico.

La Universidad sólo prevé la transferencia de datos a terceros países en el caso de su participación como alumno en alguno de los programas de formación o becas de carácter internacional. La transferencia se realizará siguiendo las directrices establecidas al respecto por el Reglamento Europeo de Protección de Datos y normativa de desarrollo.

El Servicio de Protección de Datos de la Universidad Internacional de Andalucía cuenta con una página en la que incluye legislación, información y modelos en relación con la Protección de Datos Personales a la que puede acceder desde el siguiente enlace: <https://www.unia.es/protecciondatos>