



Ministerio de Cultura y Educación  
Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo  
Departamento: Turismo

(Programa del año 2018)  
(Programa en trámite de aprobación)  
(Presentado el 27/07/2018 18:42:39)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

### I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
COMERCIALIZACION TURISTICA	TEC.UNIV.EN GEST.TURIST.	48/03	2018	1° cuatrimestre

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
---------	---------	-------	------------

### III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
64 Hs	40 Hs	24 Hs	Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
A - Teoria con prácticas de aula y campo	1° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
12/03/2018	22/06/2018	4	64

### IV - Fundamentación

Esta dirigido a futuros Técnicos en Gestión Hotelera y Gestión Turística, este curso deberá proporcionar al alumno bases teórico practicas que le permitan adquirir una capacitación optima dentro de un área especifica.  
Las clases asignadas al tratamiento de los temas del programa serán de carácter teórico práctico, impulsando la activa participación de los alumnos y fomentando el debate de ideas entre los alumnos y el profesor.

### V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

Dotar al alumno de los conocimientos humanísticos, científicos y técnicos que les permita analizar y comprender el contexto actual en el que se desarrollan las empresas de servicios, de hotelería y turismo y la función que cumple el marketing en las mismas.

Brindar una comprensión de las combinaciones de las variables del marketing en el proceso de diseño y estructuración de un servicio. Formar al alumno como sujeto creativo e innovador.

Del desarrollo de las clases

Las clases teóricas han sido diseñadas teniendo en cuenta el tiempo disponible y la necesidad que sean integradas con las clases prácticas. La capacitación de los conocimientos exige participación activa por aparte del estudiante en el desarrollo del curso, lo que supone que este conozca anticipadamente al dictado de clases los temas a desarrollarse.

En las clases teóricas se presentara en forma esquemática lo sustancial del conocimiento teórico, ilustrado con la cantidad de ejemplos suficientes para permitir al alumno ver la aplicación de lo expuesto en el medio donde se desempeña.

Áreas del Programa de Estudio

- Fundamentos de Comercialización
- Análisis Comercial
- Mix Comercial

## **VI - Contenidos**

### **Parte 1 FUNDAMENTOS DE LA COMERCIALIZACION**

#### **UNIDAD 1**

##### **COMERCIALIZACION PARA LA HOSPITALIDAD Y EL TURISMO**

Comercialización dirigida a la hospitalidad y al turismo. Importancia. Comercialización del turismo. Necesidades deseos y demandas; productos y servicios; valor, costo y satisfacción; intercambio, transacciones y relaciones; mercados.

#### **UNIDAD 2**

##### **LOS SERVICIOS PARA LA HOSPITALIDAD Y EL TURISMO**

Características del servicio. La cultura del servicio. Estrategias de dirección para las empresas de servicios. Servucción.

#### **UNIDAD 3**

##### **EL AMBIENTE DE LA MERCADOTECNIA**

Actores principales en el microambiente de la empresa: la empresa, proveedores, intermediarios. Macroambiente de la empresa: los competidores, ambiente demográfico, económico, ambiente natural, ambiente tecnológico.

#### **UNIDAD 4**

##### **SISTEMAS DE INFORMACION DE MERCADO**

Sistemas de información: concepto y subsistemas. Investigación de mercado: proceso de Investigación de Mercado. Desarrollo e implementación del plan de investigación. Análisis e interpretación de la información. Informes.

#### **UNIDAD 5**

##### **MERCADO DE CONSUMO Y COMPORTAMIENTO DE COMPRA DE LOS CONSUMIDORES**

El mercado. Concepto. Comportamiento de compra del consumidor. Participantes en la compra. Proceso de compra. Segmentación de mercado. Bases. Requisitos. Posicionamiento. Estrategias de posicionamiento.

#### **UNIDAD 6**

##### **PRODUCTO-SERVICIO**

Que es un producto-servicio. Niveles del producto. Aspectos del producto. Decisiones sobre la marca. Ciclo de vida del producto.

#### **UNIDAD 7**

##### **PRECIO**

Precio. Concepto. Factores a considerar en la fijación de precios. Estrategias para la fijación de precios. Respuestas tácticas. El precio de los servicios.

#### **UNIDAD 8**

##### **DISTRIBUCION – MARKETING EN INTERNET – BASE DE DATOS**

Naturaleza e importancia de los canales de distribución. Tipos de intermediarios. La venta personal. El e-commerce. El desarrollo de la base de datos de marketing. Marketing directo. Telemarketing. El marketing en redes sociales.

#### **UNIDAD 9**

##### **LA COMUNICACIÓN**

Pasos en el desarrollo de una comunicación eficaz. Selección de los medios. Selección de la fuente del mensaje. Retroalimentación. Determinación del presupuesto total de comunicación. Naturaleza de cada herramienta promocional. Factores a considerar en la determinación de la mezcla promocional.

#### **UNIDAD 10**

##### **MARKETING DE DESTINOS TURISTICOS**

La globalización de la industria del turismo. Importancia del turismo en la economía. El destino turístico. Beneficios del turismo. La gestión de los destinos. Turismo sostenible. Inversión en atractivos turísticos.

## **VII - Plan de Trabajos Prácticos**

A efectos de lograr la transferencia de los conocimientos teóricos a la práctica, las clases de aplicación se desarrollaran sobre la base de resolución de casos, discusión de artículos de actualidad, análisis y reflexión de lecturas sobre los distintos temas que se aborden en clase.

Para el desarrollo de estas experiencias, las actividades prácticas se desarrollarán en forma grupal, debiendo presentar un informe escrito al finalizar cada una de ellas y se presentara cada grupo al frente de la clase.

Trabajos prácticos por unidad.

Unidad 1: Identificar la diferencia en un proceso de compra entre valor, costo y satisfacción. Reconocer en la selección de un

producto turístico la diferencia entre necesidad, deseo y demanda.

Unidad 2: Buscar en la bibliografía ejemplos de servucción e identificar quienes intervienen en el proceso de produccion de servicio.

Unidad 3: Realizar un FODA, balance de fuerzas y formulación de objetivos estratégicos.

Unidad 4: Construir dos instrumentos de recolección de datos. Una guía de pautas para la entrevista en profundidad y un cuestionario con preguntas cerradas aplicando diferentes escalas de medición de actitudes.

Unidad 5: Aplicar el modelo de proceso de compra a una situacion real de compra de un servicio turístico.

Unidad 6: Seleccionar un producto o servicio turístico y reconocer los diferentes niveles del producto y en que etapa del ciclo de vida se encuentra.

Unidad 7: Sobre un suplemento de viajes de un diario nacional, reconocer las estrategias de fijación de precios aplicadas. &#8232;Unidad 8: Desarrollar dos acciones de marketing directo para una empresa local y la medición de su impacto.

Unidad 9: Seleccionar una pieza publicitaria y diseñar una estrategia de comunicación agregando otros elementos del mix de comunicación.

Unidad 10: Reconocer 3 iniciativas de turismo sostenible y debatir si son aplicables al mercado local.

Se evaluara la participación individual y grupal.

El trabajo práctico forma parte de la condición para alcanzar la regularidad en la asignatura.

## **VIII - Regimen de Aprobación**

De acuerdo a la OCS-13/03 y a su modificatoria OCS-32-14

### **ALUMNOS REGULARES**

Para regularizar el curso, los alumnos deberán:

- Asistir como mínimo al 80 % de las clases.
- Desarrollar y aprobar el programa de trabajos prácticos.
- Aprobar dos parciales escritos, con una nota mínima de 4 (cuatro) los que tendrán 2 (dos) recuperatorios por cada evaluación.

### **REGIMEN DE ALUMNOS LIBRES**

El alumno que rinda en esta condición deberá:

- Superar un examen escrito eliminatorio sobre temas del programa.
- Superar una evaluación oral sobre la base de las unidades del programa analítico, previa aprobación del examen escrito.

## **IX - Bibliografía Básica**

[1] - KOTLER Philip. MERCADOTECNIA PARA HOTELERIA Y TURISMO. Ed. Prentice Hall. 2010.

[2] - BOULLON Roberto. MARKETING TURISTICO. Ed. Turísticas. 1994-

## **X - Bibliografía Complementaria**

[1] - MACHIN Carmen Altes. MARKETING TURISTICO. Gestión Turística. Ed. Síntesis. 1995

[2] - PRZYBYLSKY Alejandro. MARKETING DE SERVICIOS TURISTICOS. Ed. Surpass. 1995

## **XI - Resumen de Objetivos**

Planificar estrategias de comercialización a fin de gestionar de la mejor manera el uso de los recursos, y proponer soluciones eficientes e ideas innovadoras, ante la identificación de los problemas que presenta la comercialización dentro del entorno actual de la economía.

## **XII - Resumen del Programa**

Por medio del proceso formativo, el alumno desarrolle las competencias necesarias que les permita analizar y comprender el contexto del mercado actual en el que desarrollan su actividad los prestadores de servicios turísticos y turistas, para que a través de las variables de marketing puedan desempeñar de manera exitosa su actividad comercial.

## **XIII - Imprevistos**

En caso de no poder dictarse la clase por motivos de fuerza mayor se prevee realizar un práctico correspondiente a la última unidad dictada en clases. El mismo será provisto via e mail. La recuperación de la clase se coordinará con los alumnos si se realiza en un día extra o si se recupera una o dos horas por clase hasta llegar a la cantidad de horas.

## **XIV - Otros**

--

<b>ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA</b>	
	<b>Profesor Responsable</b>
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	