

BILBAO EKINTZA, E.P.E.L.**ANUNCIO**

Relativo al temario del proceso selectivo correspondiente a la Oferta Pública de Empleo Ordinaria 2022, convocado por una sola vez y por el sistema de concurso-oposición, para la cobertura de dos puestos de Técnico/a de Turismo, con Perfil Lingüístico 3 de euskera preceptivo, dotado con la retribución correspondiente a la categoría de Técnico/a A.

La Dirección General de Bilbao Ekintza, E.P.E.L., ha emitido la siguiente Resolución:

Primero. - Publicar una bibliografía de referencia para cada uno de los temas que integran la parte específica del temario de la fase de oposición. Dicha bibliografía no tiene carácter excluyente y se aprueba y hace pública con el fin de facilitar la preparación de dichos temas por parte de las personas aspirantes.

Segundo. - Hacer público la presente Resolución en la plataforma de gestión de la OPE, para conocimiento de todas las personas admitidas a participar en el proceso selectivo.

En Bilbao, a 13 de febrero de 2025

F. JAVIER GARCINUÑO ZABALA
Director General Bilbao Ekintza, E.P.E.L

ANEXO
BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA**TEMARIO ESPECÍFICO DE LA CONVOCATORIA CORRESPONDIENTE A LA OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO ORDINARIA, PARA LA PROVISIÓN EN PROPIEDAD DE DOS PUESTOS DE TÉCNICO/A DE TURISMO, POR EL SISTEMA DE CONCURSO-OPOSICIÓN****MATERIA ESPECÍFICA**

- 14. Marco jurídico del turismo en la Comunidad Autónoma del País Vasco: Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo. Objeto, definiciones y fines. Papel de la Administración Turística. Recursos Turísticos y actividad Turística.**
<https://www.euskadi.eus/informacion/legislacion-turistica/web01-a2turism/es/>

- 15. La estructura turística pública de las instituciones vascas: Euskadi. El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del País Vasco, y la Agencia Vasca de Turismo, BASQUETOURL: objetivos, funciones y organigrama. La Diputación Foral de Bizkaia Objetivos, y funciones del Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo. El Ayuntamiento de Bilbao; de Concejalía de Promoción Económica, Comercio y Empleo y "Bilbao Ekintza": organigrama, objetivos, misión y funciones.**
<https://www.basquetour.eus/quienes-somos.htm>
<https://www.bizkaia.eus/es/transportes-movilidad-y-turismo>
https://www.bilbao.eus/cs/Satellite?c=BIO_Noticia_FA&cid=1279227881524&language=es&pageid=1279150527637&pagename=Bilbaonet%2FBIO_Noticia_FA%2FBIO_Noticia
<https://www.bilbaoekintza.eus/conocenos>

- 16. La Colaboración y cooperación en materia turística entre las Administración Pública vasca y el sector privado. La mesa de Turismo de Euskadi. Funciones y componentes miembros.**
<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/bopv2/datos/2015/02/1500718a.pdf>

- 17. Red Vasca de Oficinas de Turismo Itourbask: Naturaleza y concepto. Requisitos Principales. Las Oficinas de Turismo de Bilbao: misión, objetivos y funciones.**
https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/legislacion_turistica/es_def/adjuntos/Decreto_d_e_Itourbask.pdf
<https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2004/06/0403425a.pdf>
<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/bopv2/datos/2013/05/1302489a.pdf>
<https://www.bilbaoturismo.net/BilbaoTurismo/es/dossier-de-ciudad>
<https://www.bilbaoekintza.eus/conocenos/nuestros-espacios/oficina-de-turismo>
<https://www.bilbaoturismo.net/BilbaoTurismo/es/oficinas-de-turismo>
https://www.bilbao.eus/cs/Satellite?c=Page&cid=1272997834918&language=es&pageid=1272997834918&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_CartaServicios

18. **“ESTRATEGIA Vasca de Turismo y Comercio 2030”**. La sostenibilidad modelo turístico, la visión 2030, los ejes palanca, líneas estratégicas, las líneas estratégicas. Hoja de Ruta 2025.
<https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/plan-gubernamental/estrategia-vasca-de-turismo-y-comercio-2030/>
https://www.euskadi.eus/contenidos/plan_gubernamental/16_planest_xiileg/es_def/adjuntos/Plan-estrategico-de-turismo-y-comercio-2030-cas-.pdf

19. **Estrategia de Turismo Bilbao - Bizkaia 2030. Cooperación, digitalización, sostenibilidad.**
https://www.bilbaoekintza.eus/wp-content/uploads/2022/02/ESTRATEGIA-TURISMO_Final_9022022.pdf

20. **Colaboración y cooperación en materia turística en Bilbao Bizkaia. El “Bilbao-Bizkaia Action Group”**. Estructura, funciones y miembros.
https://www.bizkaia.eus/lehendakaritza/Bao_bob/2018/08/06/I-780_cas.pdf?hash=c434a8fa8c254a3e8b003cf6446f1278
https://www.bizkaia.eus/lehendakaritza/Bao_bob/2024/06/03/I-569_cas.pdf?hash=db279d50439e9e70ffcf131445a25af8

21. **Monitor Sociedad y Turismo en Bizkaia. Encuesta de percepción ciudadana hacia el turismo en Bizkaia (2023).**
<https://www.visitbiscay.eus/documents/3653486/4259223/Informe+sociedad+y+turismo+2023.pdf/7dc7994b-fe1d-2f91-4dca-3adcb09b41f3?t=1717669933167>

22. **El Mercado Turístico local. Demanda y Oferta. Principales mercados emisores de turistas a Bilbao. Indicadores, básicos de la actividad turística (entrada de viajeros, pernoctaciones, estancia media, procedencias, estacionalidad, características de la oferta alojativa, plazas, grado de ocupación.**
https://www.eustat.eus/estadisticas/tema_58/opt_0/temas.html#60

23. **El turista en el destino. Recursos turísticos Bilbao, Bizkaia y Euskadi. Qué ver, qué hacer, oferta turística.**
<https://bilbaoturismo.net/BilbaoTurismo/es/turistas>
<https://www.visitbiscay.eus/es/inicio>
<https://turismo.euskadi.eus/es/>

24. **El Turismo de cuarta generación: El Turismo experiencial.**
Nuevos tipos de turismo: de la experiencia a las emociones. Análisis del “sentiment”: la generación de índices de sentimiento a partir de datos de escucha digital.
<https://www.dataestur.es/blog/caso-de-uso-experimental-generacion-de-un-indice-de-sentimiento/>

25. **El ciclo del viaje del turista: el modelo *customer journey experience* de SEGITTUR: diagnóstico de situación; modelo y metodología para la medición del *customer journey*; resumen ejecutivo.**
<https://www.segittur.es/plataforma-inteligente/proyectos-plataforma-inteligente/caso-de-uso-del-customer-journey/>
26. **El Modelo Conceptual de Referencia para el desarrollo de una Red de Ontologías del Sector Turístico de SEGITTUR: presentación de la ontología del turismo.**
<https://www.segittur.es/plataforma-inteligente/proyectos-plataforma-inteligente/modelo-conceptual-de-referencia-para-el-desarrollo-de-una-red-de-ontologias-del-sector-turistico/>
27. **La influencia de los cruceros en el turismo urbano: medición de impacto, informe del análisis del estado del arte en el ámbito de los modelos, medición del impacto económico de los cruceros.**
<https://www.segittur.es/plataforma-inteligente/proyectos-plataforma-inteligente/caso-de-uso-medicion-del-impacto-economico-de-los-cruceros/>
28. **El marco metodológico para la medición de flujos de visitantes de SEGITTUR: informe final.**
<https://www.segittur.es/plataforma-inteligente/proyectos-plataforma-inteligente/caso-de-uso-de-medicion-de-flujos-turisticos/>
29. **Los Destinos Turísticos Inteligentes: el modelo DTI; normalización, metodología, ejes. La red DTI.**
<https://www.destinosinteligentes.es/que-es-dti/>
<https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/>
30. **La accesibilidad universal aplicada al turismo. Norma UNE 170001-1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. Norma UNE 170001-2: Sistema de gestión de la accesibilidad.**
<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0068104>
31. **El Turismo en la Agenda 2030: el Desarrollo Sostenible y los ODS. La responsabilidad social y la sostenibilidad medioambiental y económica en su práctica diaria: el Código Ético del Turismo de Euskadi.**
<https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030>
https://basquetour.eus/etika_kodea_codigo_etico_QR.htm
32. **La organización de una oficina de turismo: servicios ofertados, productos turísticos (city cards, visitas guiadas, ...) Carta de servicios de atención turística y otras certificaciones.**
<https://bilbaoturismo.net/BilbaoTurismo/es/turistas>
<https://bilbaoturismo.net/BilbaoTurismo/es/dossier-de-ciudad>
https://www.bilbao.eus/cs/Satellite?c=Page&cid=1272997834918&language=es&pageid=1272997834918&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_CartaServicios

33. La sostenibilidad en Turismo: Manual de buenas prácticas para las visitas guiadas por la vía pública de Bilbao.

<https://www.bilbaoturismo.net/BilbaoTurismo/es/turistas>

34. Empresas turísticas: tipología, características fundamentales, servicios, etc. Tejido empresarial Bilbao Bizkaia.

<https://www.bilbaoturismo.net/BilbaoTurismo/es/turistas>

<https://www.visitbiscay.eus/es/inicio>

<https://www.visitbiscay.eus/es/web/profesionales-y-medios/guia-empresarial>

<https://turismo.euskadi.eus/es/>

35. Sistema de comunicación con los turistas. Omnicanalidad: asistentes virtuales, chatbots. Impacto de estos sistemas en la mejora de la experiencia del turista.

<https://www.segittur.es/blog/tecnologia-e-innovacion/chatbots-mejoran-experiencia-turista/>

36. Aportación del *big data* al sector turístico: aplicaciones, retos y oportunidades de crecimiento.

https://www.ostelea.com/sites/default/files/2020-05/Informe_Big%20Data_Ostelea.pdf

<https://www.thinktur.org/media/Big-Data.-Retos-y-oportunidades-para-el-turismo.pdf>

37. Redes europeas de destinos turísticos: City DNA: City destination Alliance. Definición, estrategia, working groups, research.

<https://citydestinationsalliance.eu/citydna/>

38. Plan Estratégico Marketing de Tourespaña 2021/2024. Objetivos y Ejes Estratégicos, Productos, mercados y Tácticas.

<https://www.tourspain.es/export/sites/tourspain/.content/pdf/plan-estrategico-marketing/plan-estrategico-marketing-2021-2024-turespana.pdf>

39. Plan de marketing Bilbao-Bizkaia (2018-2025). Misión, visión y posicionamiento deseado. Propósitos y objetivos.

https://www.bizkaia.eus/home2/Archivos/DPTO8/Noticias/PDF/750638370_20180110105348379144_18270.pdf?hash=e6d6f02aae76695f995001ae5fe7191c

<https://www.bilbaoturismo.net/BilbaoTurismo/es/dossier-de-ciudad>

<https://www.bilbaoturismo.net/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content->

Disposition&blobheadername2=Pragma&blobheadervalue1=filename%3D41%5C320%5CDossier_Plan_Accion_Turismo_2019_2025_CAST_%281%29_6.pdf&blobheadervalue2=cache&blobkey=id&blobnocache=false&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1369153510741&ssbinary=true

40. El Turismo MICE: Turismo de negocios. Bilbao Convention Bureau. Organización, Misión, funciones, destino sostenible y legado.

<https://www.euskadi.eus/perfil-y-comportamiento-del-turismo-mice-sistema-de-inteligencia-turistica/web01-a2behtur/es/>

<https://bilbaoconventionbureau.bilbao.eus/>