



| Guía docente          |  |                    |                     |           |
|-----------------------|--|--------------------|---------------------|-----------|
| Datos Identificativos |  |                    |                     | 2019/20   |
| Asignatura (*)        | Intermediación Turística y Transporte II   |                    | Código              | 662G01021 |
| Titulación            | Grao en Turismo  |                    |                     |           |
| Descriptorios         |  |                    |                     |           |
| Ciclo                 | Periodo  | Curso              | Tipo                | Créditos  |
| Grado                 | 1º cuatrimestre  | Tercero            | Obligatoria         | 6         |
| Idioma                | Gallego  |                    |                     |           |
| Modalidad docente     | Presencial   |                    |                     |           |
| Prerrequisitos        |  |                    |                     |           |
| Departamento          |  |                    |                     |           |
| Coordinador/a         | Caamaño Franco, Iria   | Correo electrónico | iria.caamano@udc.es |           |
| Profesorado           | Caamaño Franco, Iria   | Correo electrónico | iria.caamano@udc.es |           |
| Web                   |  |                    |                     |           |
| Descripción general   | El objetivo de la asignatura es describir, detallar y conocer los elementos principales de la gestión de intermediación y distribución de los productos y servicios turísticos en las agencias de viajes, de receptivo y especializadas, teniendo en cuenta el espacio en el que se desarrollan en la actualidad, las infraestructuras, el marco legal, las nuevas tecnologías y los procedimientos operativos. Se abordará también la organización y gestión de eventos por parte de los intermediarios turísticos. |                    |                     |           |

| Competencias / Resultados del título |   |
|--------------------------------------|---|
| Código                               | Competencias / Resultados del título  |
| A3                                   | Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.  |
| A5                                   | Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.   |
| A6                                   | Tener una marcada orientación de servicio al cliente.   |
| A7                                   | Reconocer los principales agentes turísticos.   |
| A11                                  | Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.   |
| A12                                  | Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.   |
| A13                                  | Manejar técnicas de comunicación.   |
| A14                                  | Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.  |
| A18                                  | Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.   |
| A22                                  | Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.   |
| A24                                  | Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.   |
| A32                                  | Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.   |
| A33                                  | Creatividad.  |
| A34                                  | Iniciativa y espíritu emprendedor.  |
| A35                                  | Motivación por calidad.   |
| B1                                   | Capacidad de análisis y síntesis.   |
| B2                                   | Comunicación oral y escrita en lengua nativa.   |
| B3                                   | Resolución de problemas.  |
| B4                                   | Razonamiento crítico.   |
| B5                                   | Compromiso ético.   |
| B6                                   | Aprendizaje autónomo.   |
| B7                                   | Adaptación a nuevas situaciones.  |
| C1                                   | Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.  |
| C2                                   | Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero.  |
| C3                                   | Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.   |
| C4                                   | Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común. |



|    |   |
|----|---|
| C5 | Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.                                   |
| C6 | Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.          |
| C7 | Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.   |
| C8 | Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad. |

| Resultados de aprendizaje   |     |                                      |    |
|---|-----|--------------------------------------|----|
| Resultados de aprendizaje   |     | Competencias / Resultados del título |    |
| Capacidad de análisis y síntesis.<br>Comunicación oral e escrita en la lengua nativa.<br>Solución de problemas.<br>Pensamiento Crítico.<br>Aprendizaje autónoma.  |     | B1                                   |    |
|   |     | B2                                   |    |
|   |     | B3                                   |    |
|   |     | B4                                   |    |
|   |     | B6                                   |    |
| Compromiso ético.   |     | B5                                   |    |
|   |     | B7                                   |    |
| Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.  | A3  |                                      |    |
|   | A6  |                                      |    |
| Convertir un problema empírico en un objetivo de investigación y elaborar conclusiones.   | A5  |                                      |    |
| Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.   | A7  |                                      |    |
| Reconocer los principales agentes turísticos.   | A11 |                                      |    |
| Conocimientos para adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.  | A12 |                                      |    |
| Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.   | A13 |                                      |    |
|   | A14 |                                      |    |
|   | A18 |                                      |    |
|   | A22 |                                      |    |
|   | A24 |                                      |    |
|   | A32 |                                      |    |
| Creatividad.  | A33 |                                      |    |
| Iniciativa y espíritu emprendedor.  | A34 |                                      |    |
| Motivación por la calidad.  | A35 |                                      |    |
| Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.  |     |                                      | C1 |
| Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero.  |     |                                      | C2 |
| Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.   |     |                                      | C3 |
|   |     |                                      | C4 |
| Desenvolverse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común. |     |                                      | C5 |
|   |     |                                      | C6 |
|   |     |                                      | C7 |
| Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.   |     |                                      | C8 |
| Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.  |     |                                      |    |
| Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.   |     |                                      |    |
| Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.   |     |                                      |    |

| Contenidos |         |
|------------|---------|
| Tema       | Subtema |



|   |   |
|---|---|
| Tema 2. Las agencias de receptivo                     | 2.1. Introducción al concepto y ejemplos de éxito<br>2.2. Estudio de la actividad y la tipología<br>2.3. Servicios turísticos<br>2.4. Conocimientos de la legislación aplicable<br>2.5. Posibilidades de financiación<br>2.6. Cómo elaborar un proyecto para abrir una agencia de receptivo |
| Tema 1. Recordando qué es la intermediación turística | 1.1. El papel de las agencias de viajes<br>1.2. La clasificación de las agencias de viajes<br>1.3. La operatividad departamental en una agencia de viajes tradicional<br>1.4. El procedimiento de venta de servicios de transporte (terrestre, marítimo, aéreo y ferroviario)               |
| Tema 3. El futuro de la intermediación turística      | 3.1. El impacto de internet en la intermediación turística<br>3.2. Retos a los que se enfrenta<br>3.3. El perfil del turista del ?futuro? y cómo adaptarnos a sus gustos  |
| Tema 4. Turismo de MICE                               | 4.1. Aproximación conceptual al Turismo MICE<br>4.2. Estudio del mercado actual (oferta, demanda)<br>4.3. Los eventos corporativos<br>4.4. Las fases de la organización de un congreso/evento   |

| Planificación          |   |   |                        |               |
|------------------------|---|---|------------------------|---------------|
| Metodologías / pruebas | Competencias / Resultados   | Horas lectivas (presenciales y virtuales) | Horas trabajo autónomo | Horas totales |
| Sesión magistral       | A3 A6 A7 A11 A12<br>A13 A14 A18 A24<br>A32 A35 B2 B5 C2<br>C3 C4 C5 C7 C8 | 21  | 0                      | 21            |
| Trabajos tutelados     | A22 A24 A32 A34 B1<br>B3 B4 B6 B7 C6                                      | 21  | 84                     | 105           |
| Presentación oral      | A13 A33 B4 C1   | 2   | 4                      | 6             |
| Estudio de casos       | A3 A6 A11 A33 A34<br>A35 B1 B3 B5 B6 C6                                   | 6   | 4                      | 10            |
| Prueba mixta           | A5 A12 A22 A24 B3<br>B4 C1  | 2   | 4                      | 6             |
| Atención personalizada |   | 2   | 0                      | 2             |

(\*) Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos

| Metodologías       |   |
|--------------------|---|
| Metodologías       | Descripción   |
| Sesión magistral   | <p>Exposición oral complementada con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.</p> <p>La clase magistral es también conocida como ?conferencia?, ?método expositivo? o ?lección magistral?. Esta última modalidad se suele reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasiones especiales, con un contenido que supone una elaboración original y basada en el uso casi exclusivo de la palabra como vía de transmisión de la información a la audiencia.</p> |
| Trabajos tutelados | <p>Metodología diseñada para promover el aprendizaje autónomo de los estudiantes, bajo la tutela del profesor y en escenarios variados . Está referida prioritariamente al aprendizaje del ?cómo hacer las cosas?. Constituye una opción basada en la asunción por los estudiantes de la responsabilidad por su propio aprendizaje.</p> <p>Este sistema de enseñanza se basa en dos elementos básicos: el aprendizaje independiente de los estudiantes y el seguimiento de ese aprendizaje por el profesor-tutor.</p>   |



|                   |  |
|-------------------|--|
| Presentación oral | Intervención inherente a los procesos de enseñanza-aprendizaje basada en la exposición verbal a través de la que el alumnado y profesorado interactúan de un modo ordenado, planteando cuestiones, haciendo aclaraciones y exponiendo temas, trabajos, conceptos, hechos o principios de forma dinámica.   |
| Estudio de casos  | Metodología donde el sujeto se enfrenta ante la descripción de una situación específica que plantea un problema que ha de ser comprendido, valorado y resuelto por un grupo de personas, a través de un proceso de discusión. El alumno se sitúa ante un problema concreto (caso), que le describe una situación real de la vida profesional, y debe ser capaz de analizar una serie de hechos, referentes a un campo particular del conocimiento o de la acción, para llegar a una decisión razonada a través de un proceso de discusión en pequeños grupos de trabajo. |
| Prueba mixta      | Examen tipo test y con preguntas de desarrollo.  |

### Atención personalizada

| Metodologías                           | Descripción  |
|--|--|
| Trabajos tutelados<br>Estudio de casos | Las clases se verán complementadas con la posibilidad para el alumno de acudir a tutorías fuera del aula, donde el profesor procederá a tratar individual y personalmente, las posibles dudas que pudieran surgir de la materia.<br><br>Se trata de una participación obligatoria para el alumnado |

### Evaluación

| Metodologías       | Competencias / Resultados            | Descripción   | Calificación |
|--------------------|--------------------------------------|---|--------------|
| Trabajos tutelados | A22 A24 A32 A34 B1 B3 B4 B6 B7 C6    | Realización de un trabajo tutelado relacionado con los bloques de contenidos de la materia.                             | 20           |
| Presentación oral  | A13 A33 B4 C1                        | Presentación oral de los trabajos tutelados.  | 10           |
| Estudio de casos   | A3 A6 A11 A33 A34 A35 B1 B3 B5 B6 C6 | Realización de un ejercicio de análisis de un caso de estudio relacionado con los contenidos de la materia.             | 20           |
| Prueba mixta       | A5 A12 A22 A24 B3 B4 C1              | Realización de una prueba tipo test que recoja los contenidos teóricos de los diversos bloques temáticos de la materia. | 50           |

### Observaciones evaluación

Los alumnos elegirán al principio del cuatrimestre si quieren evaluación continua o no continua. En el caso de que el alumno elija la evaluación no continua la prueba objetiva será el examen final. En este sentido, la nota final se calculará de la forma siguiente:

Evaluación continua:

como aparece descrito en el cuadro superior: prueba objetiva (50%), contenidos del trabajo tutelado (20%), estudios de casos (20%) y exposición oral del trabajo

tutelado (10%). La prueba objetiva tiene que tener una nota igual o superior a 5 puntos para hacer media con el resto. Evaluación no continua:

examen final (100%), contenidos del trabajo tutelado (0%) y exposición oral del trabajo tutelado (0%). El examen final tiene que tener una nota igual o superior a 5 puntos. Los alumnos con evaluación no continua no se podrán presentar a la prueba o pruebas objetivas de la evaluación continua. Además, para aprobar la materia, Intermediación I o II o Comercialización, todos los alumnos deberán pasar un período de formación práctica de dos meses en una empresa de intermediación. Estas prácticas podrán desarrollarse a lo largo del segundo, tercero o cuarto curso de manera indistinta.

El alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa

académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente a la EUT-CENP

podrá hacer el examen final (100%) y para aprobar, tendrá que tener una

nota igual o superior a 5 puntos. Ese alumnado tendrá la convocatoria de julio como segunda oportunidad (100%). Igualmente, para aprobar, tendrá que tener una nota igual o superior a 5 puntos.



## Fuentes de información

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Básica</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>- ALBERT PIÑOLE, ISABEL (2004). Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes.. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.</li><li>- De Borja solé, Luis. Gomis, Joan Miquel (2009). El Nuevo Paradigma de la Intermediación Turística. Editorial Pirámide.Madrid</li></ul> |
| <b>Complementaria</b> |  |

## Recomendaciones

### Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

### Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

### Asignaturas que continúan el temario

## Otros comentarios

Recoméndase ao estudiantado

ler o programa e as normas de avaliación da disciplina.

Tamén se recomenda que

asista regularmente ás clases; realice os exercicios propostos polo profesor; discuta os casos cos compañeiros(a) e participe activamente dos debates xerados en clases.

A bibliografía recomendada

non será a única utilizada nas discusións. O profesor recomenda que o alumnado traia para as clases, discusións da actualidade, quer sexa xurdida na prensa escrita, quer na radiofónica ou televisiva (nos novos medios de comunicación, redes sociais, ou en medios tradicionais). Seguramente esa aplicación enriquecerá a aprendizaxe e facilitará a asimilación dos temas teóricos abordados.

Para facilitar a comprensión

significativa dos coñecementos, o alumnado deberá revisar, antes das clases, o material posto á súa disposición por parte do docente.&nbsp;

(\*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías