UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Guía Docente				
Datos Identificativos				2020/21
Asignatura (*)	Intermediación Turística e Transporte II		Código	662G01021
Titulación				
Descriptores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	2º cuadrimestre	Terceiro	Obrigatoria	6
Idioma	Galego			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento				
Coordinación	Caamaño Franco, Iria	Correo electrónico	iria.caamano@udc.es	
Profesorado	Caamaño Franco, Iria	Correo electrónico	iria.caamano@udc.es	
Web				
Descrición xeral	O obxectivo da materia é describir, detallar e coñecer os elementos principais da xestión de intermediación e distribución dos produtos e servizos turísticos nas axencias de viaxes, de receptivo e especializadas, tendo en conta o espazo no que se desenvolven na actualidade, as infraestruturas, o marco legal, as novas tecnoloxías e os procedementos operativos. Abordarase tamén a organización e xestión dos eventos por parte dos intermediarios turísticos.			

Plan de continxencia	No suposto caso de que demos continuidade á actividade académica a través da non presencialidade habilitaranse os contidos e sesións previstas a través das plataformas do Campus Virtual da UDC de acordo coas condicións que as posibles Resolucións Rectorais establezan en cada caso. 1. Modificacións nos contidos ? Non se realizarán cambios 2. Metodoloxías *Metodoloxías docentes que se mateñen ? Sesión maxistral ? Traballos tutelados (con Atención personalizada) (computa na avaliación) ? Atención personalizada *Metodoloxías docentes que se modifican ? Non se realizarán cambios 3. Mecanismos de atención personalizada ao alumnado ? Correo electrónico: Diariamente. De uso para facer consultas, solicitar encontros virtuais para resolver dudas e facer o seguimento dos traballos tutelados. ? Moodle: Diariamente. Segundo a necesidade do alumnado. Dispoñen de "foros temáticos asociados aos módulos" da materia, para formular as consultas necesarias. ? Teams: en gran grupo para o avance dos contidos teóricos e dos traballos tutelados na franxa horaria que teñen asignada a materia. Tamén se utilizará esta ferramenta para as tutorías individualizadas. 4. Modificacións na avaliación ? Non se realizarán cambios *Observacións da avaliación: - Para o alumnado de avaliación continua se manteñen as mesmas que figuran na guía docente. - O alumnado de avaliación non continua verá alterada a realización do exame por un traballo que terá que ser enviado en PDF a través de Moodle e defendido de maneira oral. - A oportunidade de xullo estará sometida aos mesmos criterios. 5. Modificacións da bibliografía ou webgrafía - Non se realizarán cambios. Dispoñen de todos os materiais do traballo de maneira dixitalizada en Moodle.

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias / Resultados do título		
Capacidade de análise e síntese. Comunicación oral e escrita na lingua nativa. Solución de problemas. Pensamento Crítico. Aprendizaxe 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 objetiv de investigación y elaborar conclusiones. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales. Reconocer los principales agentes turísticos. Conocimientos para adquirir en el ámbito de los procedementos operativos de las empresas de intermediación. Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.	A5 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A24 A32		
Creatividad. Iniciativa y espíritu emprendedor. Motivación por la calidad.	A33 A34 A35		
Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma. Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero. 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. Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras. Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse. Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida. Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.			C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8

Contidos

Temas	Subtemas
Tema 2. A axencia de receptivo	2.1. Introdución ao concepto e exemplos de éxito 2.2. Estudo da actividade e a tipoloxía 2.3. Servizos turísticos
Tema 1. Recordando que é a intermediación turística	1.1. O papel das axencias de viaxe 1.2. A clasificación das axencias de viaxe 1.3. A operatividade departamental dunha axencia de viaxe tradicional 1.4. O procedemento de venda de servizos de transporte (terrestre, marítimo, aéreo e ferroviario)
Tema 3. O futuro da intermediación turística	3.1. O impacto de Internet na intermediación turística 3.2. Retos aos que se enfronta 3.3. O perfil do turista do ?futuro? e como adaptarnos as súas preferencias
Tema 4. Turismo de MICE	4.1. Aproximación conceptual ao Turismo MICE 4.2. Estudio do mercado actual (oferta, demanda) 4.3. Os eventos corporativos 4.4. As fases da organización dun congreso/evento

Planificación

Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A24 A32 A35 B2 B5 C2 C3 C4 C5 C7 C8	21	0	21
Traballos tutelados	A11 A22 A24 A32 A33 A34 A35 B1 B3 B4 B6 B7 C1 C6	21	87	108
Presentación oral	A13 A33 B4 C1	2	4	6
Portafolios do alumno	A3 A7 A22 B1 B6 C1 C6 C7	1	6	7
Proba mixta	A5 A12 A22 A24 B3 B4 C1	2	4	6
Atención personalizada		2	0	2
***Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado**				

Metodoloxías	
Metodoloxías	**Descrición**
Sesión maxistral	Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.
Traballos tutelados	Metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudantes, baixo a tutela do profesor e en escenarios variados. Está referida prioritariamente ao aprendizaxe do ?cómo facer as cousas?. Constitúe unha opción baseada na asunción polos estudantes da responsabilidade pola súa propia aprendizaxe. Este sistema de ensino baséase en dous elementos básicos: a aprendizaxe independente dos estudantes e o seguimento desa aprendizaxe polo profesor-titor. Realizaranse distintos traballos tutelados relacionados co contido da materia durante todo o curso. Para valorar a asistencia ás clases, os devanditos traballos poden ser realizados en calquera día, hora e non necesitan de aviso previo ao alumnado.
Presentación oral	Intervención inherente aos procesos de ensino-aprendizaxe baseada na exposición verbal a través da que o alumnado e profesorado interactúan dun modo ordenado, propoñendo cuestións, facendo aclaracións e expoñendo temas, traballos, conceptos, feitos ou principios de forma dinámica.
Portafolios do alumno	Ferramenta de aprendizaxe e avaliación que recolle toda unha serie de tarefas que aportan evidencias de aprendizaxe e informan sobre o avance do estudante. Do mismo modo, o estudante tamén valora en función dese xeito que aprendeu e como o aprendeu.
Proba mixta	Para o alumnado de avaliación continua o exame será tipo test. Para o alumnado de avaliación non continua o exame incluirá unha parte tipo test e un apartado de preguntas de desenvolvemento.

Atención personalizada	
Metodoloxías	**Descrición**
Traballos tutelados	As clases veranse complementadas coa posibilidade para o estudante de acudir a titorías fóra da aula, onde o profesor procederá a tratar individual e personalizadamente, as posibles dúbidas que puidesen xurdir da materia. Trátase dunha participación obrigatoria para o alumnado que se poderá realizar na aula ou vía Teams.

Avaliación			
Metodoloxías	**Competencias / Resultados**	**Descrición**	**Cualificación**
Portafolios do alumno	A3 A7 A22 B1 B6 C1 C6 C7	Realización dun traballo que recolla a aprendizaxe da materia, o que aprendeu e como o aprendeu.	10
Traballos tutelados	A11 A22 A24 A32 A33 A34 A35 B1 B3 B4 B6 B7 C1 C6	Realización duns traballos tutelados relacionados cos bloques de contidos da materia.	50
Presentación oral	A13 A33 B4 C1	Presentación oral dos traballos tutelados.	10
Proba mixta	A5 A12 A22 A24 B3 B4 C1	Realización dunha proba tipo test que recolla os contidos teóricos dos diversos bloques temáticos da materia.	30

Observacións avaliación

Os estudantes elixirán ao principio do cuatrimestre se queren avaliación
continua ou non continua. No caso de que o estudante elixa a avaliación
non continua a proba obxectiva será o exame final. Neste sentido, a nota
final calcularase da forma seguinte:
Avaliación continua:
como aparece descrito no cadro superior: proba obxectiva (30%),
contidos dos traballos tutelados (50%), exposición oral dos traballos tutelados (10%) e portafolio (10%). A proba obxectiva ten que ter unha nota igual ou
superior a 5 puntos para facer media co resto.Avaliación non continua:
exame final (100%), contidos do traballo tutelado (0%) e exposición oral
do traballo tutelado (0%). O exame final ten que ter unha nota igual ou
superior a 5 puntos. Os alumnos con avaliación non continua non se
poderán presentar á proba ou probas obxectivas da avaliación continua.Ademais, para aprobar a materia, Intermediación I ou II ou Comercialización, todo o alumnado deberá pasar un período de formación práctica de dous meses nunha empresa de intermediación. Estas prácticas poderán desenrrolarse ao longo do segundo, terceiro ou carto curso de xeito indistinto.

O alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente á EUT-CENP poderá facer o exame final (100%) e para aprobar, terán que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos. Ese alumnado terá a convocatoria de xullo como segunda oportunidade (100%). Igualmente, para aprobar, terán que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos.

Fontes de información

Bibliografía básica	- Abrate, Graziano et al., (2020). Which Future for Traditional Travel Agencies? A Dynamic Capabilities Approach. Journal of Travel Research - Albayrak, Tahir; Karasakal, Sezer; Kocabulut, Ozge; Dursun, Aslihan (2020). Customer Loyalty Towards Travel Agency Websites: The Role of Trust and Hedonic Value. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism - Bergazo, José Domingo; Torres Agurto, Ricardo (2007). Las agencias de viaje: de las comisiones por venta de pasajes a los cobros por servicios "fees". Gestión en el tercer milenio - Capriello Antonella y Riboldazzi Sabina (2020). How can a travel agency network survive in the wake of digitalization? Evidence from the Robintur case study. Current Issues in Tourism - Carlson Wagonlit Travel Meetings & Events (2020). 2020 future trends in meetings and events. - Flores Alberto, Davinia; Salazar Niebla, Lisandra; Santana Turégano, Manuel Ángel (2011). ¿Desaparecerán los touroperadores? El papel de los intermediarios en la distribución turística. PASOS - Jiménez Castillo, David; Marín Carrillo, María Belén; Sánchez Pérez, Manuel (2007). Los convention bureaux. Coordinación, orientación e impacto en la comercialización del destino turístico. Papers de turisme - Organización mundial del turismo (2014). Informe global de la industria de reuniones. - Pastor, Ricador; Rivera-García, Jorge (2020). Airbnb y la intermediación turística. ¿Competición o coopetición? Percepción de los agentes de viajes en España. Revista de Empresa y Humanismo - Pérez Mesa, Juan Carlos; García Barranco, Carmen; Galdeano Gómez, Emilio (2014). Cadena de suministro turística en España: un análisis de la intermediación. Cuadernos de turismo - Quintana, T. A., Gil, S. M., y Peral, P. P (2016). How could traditional travel agencies improve their competitiveness and survive? A qualitative study in Spain. Tourism Management Perspectives - Rodríguez Millares, Eulogio (2016). La imprescindible necesidad del OPC en la organización de cualquier evento. Gran Tour: revista de investigaciones turísticas - Tottino, Laura (2015). Una aproximación al trabajo que se realiza en las agencias de viajes: ¿Cómo es su organización?. Revista de estudios regionales - UNAV (2020). Libro blanco de la sostenibilidad en las agencias de viajes. Todo o material obrigatorio será facilitado a través de Moodle ou poderase consultar na biblioteca da facultade.
Bibliografía complementaria	- Ban, O.; Popa, A. L. (2015). Investigating digital divide in travel distribution: The use of internet and new media technologies in travel agencies of Bihor, Romania. Tourism, 63(4), 479?496 - Castro, A. (2017). Gestión de eventos. - De la Serna, M.; Escudero, M. (2017). Guía de organización de congresos, eventos feriales y exposiciones.. Madrid: Editorial Síntesis - Albert Piñole, Isabel (2004). Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid - De Borja Solé, Luis; Gomis, Joan Miquel (2009). El Nuevo Paradigma de la Intermediación Turística. Madrid: Editorial Pirámide

Recomendacións
Materias que se recomenda ter cursado previamente
Materias que se recomenda cursar simultaneamente
Materias que continúan o temario
Observacións

Recoméndase ao estudantado
ler o programa e as normas de avaliación da disciplina.

Tamén se recomenda que
asista regularmente ás clases; realice os exercicios propostos polo docente;
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 docente 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.

(*)A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías