



Guía Docente				
Datos Identificativos				2021/22
Asignatura (*)	Intermediación Turística e Transporte II		Código	662G01021
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	2º cuatrimestre	Terceiro	Obrigatoria	6
Idioma	Galego			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Socioloxía e Ciencias da Comunicación			
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.			



<b>Plan de continxencia</b>	<p>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.</p> <p>1. Modificacións nos contidos ? Non se realizarán cambios</p> <p>2. Metodoloxías *Metodoloxías docentes que se mateñen ? Sesión maxistral ? Traballos tutelados (con Atención personalizada) (computa na avaliación) ? Atención personalizada</p> <p>*Metodoloxías docentes que se modifican ? Non se realizarán cambios</p> <p>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.</p> <p>4. Modificacións na avaliación ? Non se realizarán cambios</p> <p>*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.</p> <p>5. Modificacións da bibliografía ou webgrafía - Non se realizarán cambios. Dispoñen de todos os materiais do traballo de maneira dixitalizada en Moodle.</p>
-----------------------------	--

Competencias do título	
Código	Competencias do título
A3	Comprender o carácter dinámico e evolutivo do turismo e da nova sociedade do lecer.
A5	Converter un problema empírico nun obxecto de investigación e elaborar conclusións.
A6	Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente.
A7	Recoñecer os principais axentes turísticos.
A11	Definir obxectivos, estratexias e políticas comerciais.
A12	Dirixir e xestionar (management) os distintos tipos de entidades turísticas.
A13	Manexar técnicas de comunicación.
A14	Comprender o marco legal que regula as actividades turísticas.
A18	Identificar e xestionar espazos e destinos turísticos.
A22	Coñecementos a adquirir no ámbito dos procedementos operativos das empresas de intermediación.
A24	Utilizar e analizar as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) nos distintos ámbitos do sector turístico.



A32	Detectar necesidades de planificación técnica de infraestruturas e instalacións turísticas.
A33	Creatividade.
A34	Iniciativa e espírito emprendedor.
A35	Motivación por calidade.
B1	Capacidade de análise e síntese.
B2	Comunicación oral e escrita en lingua nativa.
B3	Resolución de problemas.
B4	Razoamento crítico.
B5	Compromiso ético.
B6	Aprendizaxe autónoma.
B7	Adaptación a novas situacións.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.
C2	Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro.
C3	Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.
C4	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.
C5	Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras.
C6	Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.
C7	Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.
C8	Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias do título		
Capacidade de análise e síntese.		B1	
Comunicación oral e escrita na lingua nativa.		B2	
Solución de problemas.		B3	
Pensamento Crítico.		B4	
Aprendizaxe autónoma.		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.	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
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.			C5
Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras.			C6
Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben afrontarse.			C7
Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.			C8
Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.			

Contidos	
Temas	Subtemas
Tema 2. A axencia de receptivo	2.1. Introducción 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 enfrenta 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	Horas presenciais	Horas non presenciais / 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	22	0	22
Traballos tutelados	A11 A22 A24 A32 A33 A34 A35 B1 B3 B4 B6 B7 C1 C6	10	50	60
Presentación oral	A13 A33 B4 C1	1	6	7
Prácticas clínicas	A6 A12 A13 A14 A18 A22 A34 B7 B3 C3	1	0	1



Aprendizaxe servizo	A5 A6 A11 A14 A18 A22 A24 A33 A34 A35 B3 B5 B6 B7 C1 C5 C7 C8	6	42	48
Proba mixta	A12 A22 A24 B3 B4 C1	2	8	10
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.
Prácticas clínicas	Trátase dun proceso instrucional que deberá ter lugar nunha empresa de Intermediación Turística, no que o estudiantado observará e participará en actividades clínicas reais para proporcionarlle a oportunidade de aplicar feitos, teorías e principios relacionados coa práctica da profesión.
Aprendizaxe servizo	Servizo á comunidade coa aprendizaxe nun proxecto no que o alumnado se forma traballando en necesidades reais do seu entorno coa fin de melloralo. Plantexarase aos estudantes matriculados na materia a posibilidade de participar nunha actividade de aprendizaxe-servizo con algunha entidade colaboradora. O alumnado poderá escoller entre a actividade aprendizaxe-servizo ou un traballo tutelado.
Proba mixta	Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita de contido teórico-práctico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia por parte do alumnado. Para o alumnado de avaliación continua o exame será unha proba mixta con preguntas tipo test, preguntas de verdadeiro ou falso e preguntas curtas. Para o alumnado de avaliación non continua o exame incluír á unha parte tipo test e un apartado de preguntas de desenvolvemento.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Aprendizaxe servizo 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	Descrición	Cualificación



Aprendizaxe servizo	A5 A6 A11 A14 A18 A22 A24 A33 A34 A35 B3 B5 B6 B7 C1 C5 C7 C8	O alumnado poderá escoller entre realizar a actividade de aprendizaxe servizo ou un traballo tutelado	30
Traballos tutelados	A11 A22 A24 A32 A33 A34 A35 B1 B3 B4 B6 B7 C1 C6	Realización dun traballo tutelado relacionado cos bloques de contidos da materia.	25
Presentación oral	A13 A33 B4 C1	Presentación oral do traballos tutelado ou da actividade de aprendizaxe servizo	10
Proba mixta	A12 A22 A24 B3 B4 C1	Realización dunha proba tipo test que recolla os contidos teóricos dos diversos bloques temáticos da materia.	30
Prácticas clínicas	A6 A12 A13 A14 A18 A22 A34 B7 B3 C3	O alumnado deberá superar satisfactoriamente un período de formación práctica de 160 horas nunha empresa de Intermediación Turística. Estas prácticas desenvolveranse ao longo do segundo curso ou do terceiro de maneira indistinta.	5

### 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 coa correspondente defensa oral (65%) ou opción de traballo tutelado (25%), actividade de aprendizaxe servizo (30%) e defensa oral (10%) e prácticas clínicas (5%). A proba obxectiva ten que ter unha nota igual ou

superior a 5 puntos para facer media co resto. En caso de que o alumnado con avaliación continua non puidese realizar as Prácticas Clínicas por causas non imputables a el, o peso da avaliación recaerá no examen, é dicir, o exame terá un peso do 35%. Avaliación non continua Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria: Para o alumnado que non asista/participe nas actividades da clase (estudantes que non acrediten a súa asistencia, polo menos, ao 85% das clases) ou non entreguen algún dos traballos tutelados ou non chegue ao mínimo esixido neles ou non realice (por causa imputable a el) ou non supere satisfactoriamente as prácticas clínicas terá un exame final (100%). O exame final ten que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos. Os estudantes con avaliación non continua non se

poderán presentar á proba ou probas obxectivas da avaliación continua. Para o alumnado de avaliación non continua o exame incluírá unha proba mixta (con preguntas pechadas, de verdadeiro ou falso e preguntas curtas e un apartado de preguntas de desenvolvemento). Segunda oportunidade da Primeira Convocatoria, e nas oportunidades de posteriores convocatorias, aplicarase o sistema de avaliación por Proba Obxectiva única (100%), caso de non realizar (por causa imputable ao alumnado) ou non superar satisfactoriamente as Prácticas Clínicas, é dicir, que para superar a materia, precisará obter 5 puntos sobre 10 na proba. Se realizou e superou as Prácticas Clínicas no presente ou precedentes cursos, o peso da Proba Obxectiva será do 95% (9,5 puntos sobre 10) e o das Prácticas Clínicas un 5% (0,5 puntos sobre 10), debendo obterse no conxunto das partes (20% e 80%) unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10 para superar a materia. O alumnado con recoñecemento de adicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente, poderá facer o exame final (100%) e, para aprobar, terá que obter unha nota igual ou superior a 5 puntos. Este alumnado terá a convocatoria de Xullo como segunda oportunidade (100%). Igualmente, para aprobar, terá que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos. Cualificación de non presentado: Corresponde ao alumnado, cando non se presente ao examen nin teña realizado os traballos da aula. Implicacións do plaxio: "A realización fraudulenta das probas ou actividades de avaliación implicará directamente a cualificación de suspenso '0' na materia na convocatoria correspondente, invalidando así calquera cualificación obtida en todas as actividades de avaliación de cara a convocatoria extraordinaria".

### Fontes de información



<b>Bibliografía básica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abrate, Graziano et al., (2020). Which Future for Traditional Travel Agencies? A Dynamic Capabilities Approach. Journal of Travel Research</li> <li>- 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 &amp; Tourism</li> <li>- Bergazo, José Domingo; Torres Agurto, Ricardo (2007). Las agencias de viaje: de las comisiones por venta de pasajes a los cobros por servicios &amp;quot;fees&amp;quot;. Gestión en el tercer milenio</li> <li>- 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</li> <li>- Carlson Wagonlit Travel Meetings &amp; Events (2020). 2020 future trends in meetings and events.</li> <li>- Flores Alberto, Davinia; Salazar Niebla, Lisandra; Santana Turégano, Manuel Ángel (2011). ¿Desaparecerán los touroperadores? El papel de los intermediarios en la distribución turística. PASOS</li> <li>- 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</li> <li>- Organización mundial del turismo (2014). Informe global de la industria de reuniones.</li> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- Rodríguez Millares, Eulogio (2016). La imprescindible necesidad del OPC en la organización de cualquier evento. Gran Tour: revista de investigaciones turísticas</li> <li>- Tottino, Laura (2015). Una aproximación al trabajo que se realiza en las agencias de viajes: ¿Cómo es su organización?. Revista de estudios regionales</li> <li>- UNAV (2020). Libro blanco de la sostenibilidad en las agencias de viajes.</li> </ul> <p>Todo o material obrigatorio será facilitado a través de Moodle ou poderase consultar na biblioteca da facultade.</p>
<b>Bibliografía complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- De la Serna, M.; Escudero, M. (2017). Guía de organización de congresos, eventos feriales y exposiciones.. Madrid: Editorial Síntesis</li> <li>- Castro, A. (2017). Gestión de eventos.</li> <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. Madrid: Editorial Pirámide</li> </ul>

## Recomendacións

**Materias que se recomienda ter cursado previamente**

**Materias que se recomienda cursar simultaneamente**

**Materias que continúan o temario**

**Observacións**



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 docente; discuta os casos cos compañeiros(a) e participe activamente dos debates xerados en clases. A entrega dos traballos que se realicen nesta materia se enviarán a través de Moodle en formato dixital sen necesidade de imprimilos. Débese facer un uso sostible dos recursos e a prevención de impactos negativos sobre o medio natural e débese ter en conta a importancia dos principios éticos relacionados cos valores da sostenibilidade nos comportamentos persoais e profesionais. Traballárase para identificar e modificar prexuízos e actitudes sexistas, e influirase na contorna para modificalos e fomentar valores de respecto e igualdade. Facilitárase a plena integración do alumnado que por razón físicas, sensoriais, psíquicas ou socioculturais, experimenten dificultades a un acceso axeitado, igualitario e proveitoso á vida universitaria. 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