



Guía docente

Datos Identificativos					2021/22
Asignatura (*)	Intermediación Turística y Transporte II			Código	662G01021
Titulación	Grao en Turismo				
Descriptorios					
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos	
Grado	2º cuatrimestre	Tercero	Obligatoria	6	
Idioma	Gallego				
Modalidad docente	Presencial				
Prerrequisitos					
Departamento	Socioloxía e Ciencias da Comunicación				
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.				



Plan de contingencia	<p>En el supuesto caso de que haya que dar continuidad a la actividad académica a través de la no presencialidad se habilitarán los contenidos y sesiones previstas a través de las plataformas del Campus Virtual de la UDC de acuerdo a las condiciones que las posibles Resoluciones Rectorales establezcan en cada caso.</p> <p>1. Modificaciones en los contenidos ? No se realizarán cambios</p> <p>2. Metodologías *Metodologías docentes que se mantienen ? Sesión magistral ? Trabajos tutelados (con Atención personalizada) (computa en la evaluación) ? Atención personalizada</p> <p>*Metodologías docentes que se modifican ? No se realizarán cambios</p> <p>3. Mecanismos de atención personalizada al alumnado ? Correo electrónico: Diariamente. De uso para hacer consultas, solicitar encuentros virtuales para resolver dudas y hacer el seguimiento de los trabajos tutelados. ? Moodle: Diariamente. Segundo la necesidad del alumnado. Disponen de "foros temáticos asociados a los módulos" de la materia, para formular las consultas necesarias. ? Teams: para la parte teórica en gran grupo para el avance de los contenidos teóricos y de los trabajos tutelados en la franja horaria que tiene asignada la materia.</p> <p>4. Modificaciones en la evaluación ? No se realizarán cambios</p> <p>*Observaciones de evaluación: - Se mantienen las mismas que figuran en la guía docente. - La oportunidad de julio será sometida a los mismos criterios.</p> <p>5. Modificaciones de la bibliografía o webgrafía - No se realizarán cambios. Disponen de todos los materiales de trabajo de manera digitalizada en Moodle.</p>
-----------------------------	--

Competencias del título	
Código	Competencias 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 del título		
Capacidad de análisis y síntesis.		B1	
Comunicación oral e escrita en la lengua nativa.		B2	
Solución de problemas.		B3	
Pensamiento Crítico.		B4	
Aprendizaje 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 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
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
Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.			C7
Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.			C8
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 1. Recordando qué es la intermediación turística	1.1. El papel de las agencias de viajes 1.2. La clasificación de las agencias de viajes 1.3. La operatividad departamental en una agencia de viajes tradicional 1.4. El procedimiento de venta de servicios de transporte (terrestre, marítimo, aéreo y ferroviario)
Tema 2. Las agencias de receptivo	2.1. Introducción al concepto y ejemplos de éxito 2.2. Estudio de la actividad y la tipología 2.3. Servicios turísticos
Tema 3. El futuro de la intermediación turística	3.1. El impacto de internet en la intermediación turística 3.2. Retos a los que se enfrenta 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 4.2. Estudio del mercado actual (oferta, demanda) 4.3. Los eventos corporativos 4.4. Las fases de la organización de un congreso/evento

Planificación				
Metodologías / pruebas	Competencias	Horas presenciales	Horas no presenciales / trabajo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A24 A32 A35 B2 B5 C2 C3 C4 C5 C7 C8	22	0	22
Trabajos 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
Aprendizaje servicio	A5 A6 A11 A14 A18 A22 A24 A33 A34 A35 B3 B5 B6 B7 C1 C5 C7 C8	6	42	48



Prueba mixta	A12 A22 A24 B3 B4 C1	2	8	10
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	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. 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.
Trabajos tutelados	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. 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.
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.
Prácticas clínicas	Se trata de un proceso instruccional que deberá de tener lugar en una empresa de Intermediación Turística, en el que el estudiante observará y participará en actividades clínicas reales para proporcionarle la oportunidad de aplicar hechos, teorías y principios relacionados con la práctica de la profesión.
Aprendizaje servicio	Servicio a la comunidad con aprendizaje en un proyecto en el que el alumnado se forma trabajando en las necesidades reales de su entorno con el fin de mejorarlo. Se plantea a los estudiantes matriculados en la materia de participar en una actividad de aprendizaje-servicio con alguna entidad colaboradora. El alumnado podrá escoger entre las actividades de aprendizaje-servicio o un trabajo tutelado.
Prueba mixta	Para el alumnado de evaluación continua el examen será tipo test. Para el alumnado de evaluación no continua el examen incluirá una parte tipo test y un apartado de preguntas de desarrollo.

Atención personalizada	
Metodologías	Descripción
Aprendizaje servicio Trabajos tutelados	Las clases se verán complementadas con la posibilidad para el estudiante de acudir a tutorías fuera del aula, donde el docente procederá a tratar individual y personalmente, las posibles dudas que pudieran surgir de la materia. Se trata de una participación obligatoria para el alumnado que se podrá realizar en el aula o vía TEAMS.

Evaluación			
Metodologías	Competencias	Descripción	Calificación
Aprendizaje servicio	A5 A6 A11 A14 A18 A22 A24 A33 A34 A35 B3 B5 B6 B7 C1 C5 C7 C8	Servicio a la comunidad con el aprendizaje de un proyecto en el que el alumnado se forma trabajando en necesidades reales de su entorno con la finalidad de mejorarlo. Se planteará a los estudiantes matriculados en la materia la posibilidad de participar en una actividad de aprendizaje-servicio con alguna entidad colaborativa. El alumnado podrá escoger entre la actividad de aprendizaje-servicio o un trabajo tutelado.	30
Trabajos tutelados	A11 A22 A24 A32 A33 A34 A35 B1 B3 B4 B6 B7 C1 C6	Realización de trabajos tutelados relacionados con los bloques de contenidos de la materia.	25



Presentación oral	A13 A33 B4 C1	Presentación oral de los trabajos tutelados.	10
Prueba mixta	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.	30
Prácticas clínicas	A6 A12 A13 A14 A18 A22 A34 B7 B3 C3	Se trata de un proceso instruccional que deberá de tener lugar en un establecimiento de Intermediación Turística, en el que el estudiante observará y participará en actividades clínicas reales para proporcionarle la oportunidad de aplicar hechos, teorías y principios relacionados con la práctica de la profesión.	5

Observaciones evaluación

Los estudiantes elegirán al principio del cuatrimestre si quieren evaluación continua o no continua. En el caso de que el estudiante 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 (30%), contenidos de los trabajos tutelados con la correspondiente defensa oral (65%) o la opción del trabajo tutelado (25%), actividad de aprendizaje-servicio (30%) y defensa oral (10%) junto con las prácticas clínicas (5%). La prueba objetiva tiene que tener una nota igual o superior a 5 puntos para hacer media con el resto. En caso de que el alumnado con la evaluación continua no pudiese realizar las Prácticas Clínicas por causas no imputables a él, el peso de la evaluación recaerá en el examen, es decir, el examen pasará a tener un peso del 35%. Evaluación no continua: Primera Oportunidad 1ª Convocatoria: Para el alumnado que no asista/participe en las actividades de clases (estudiantes que no acrediten su asistencia, por lo menos, al 85% de las clases) o no entreguen algún trabajo tutelado o no lleguen al mínimo exigido en ellos o nos los realice (por causas imputables a él) o no se supere las prácticas clínicas el examen final tendrá un peso del (100%). El examen final tiene que tener una nota igual o superior a 5 puntos. Los estudiantes con evaluación no continua no se podrán presentar a la prueba o pruebas objetivas de la evaluación continua. Para el alumnado de evaluación no continua el examen incluirá una prueba mixta con un apartado de preguntas de desarrollo. Segunda oportunidad 1ª convocatoria, y en las oportunidades de ulteriores convocatorias, se aplicará el sistema de evaluación por prueba objetiva única (100%), en caso de no realizar (por causa imputable al estudiante) o no superar satisfactoriamente las prácticas clínicas, es decir, que para superar la materia precisará obtener 5 puntos sobre 10 en la prueba. Si realizó y superó las Prácticas Clínicas en el presente o en precedentes cursos, el peso de la prueba objetiva será del 95% (9,5 puntos sobre 10) y el de las Prácticas Clínicas un 5% (0,5 puntos sobre 10) teniendo que obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10 para superar la materia. El alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa

académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente, 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.

Cualificación de no presentado: Corresponde al estudiante cuando no se presente al examen nin tenga realizado los trabajos del aula.

Implicaciones de plagio: "La realización fraudulenta de las pruebas o actividades de evaluación implicará directamente la cualificación de suspenso "0" en la asignatura en la convocatoria correspondiente, invalidando así cualquier cualificación obtenida en todas las actividades de evaluación de cara a la convocatoria extraordinaria".

Fuentes de información



<p>Básica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 &quot;fees&quot;. 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. <p>Todo o material obrigatorio será facilitado a través de Moodle ou poderase consultar na biblioteca da facultade.</p>
<p>Complementária</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - De la Serna, M.; Escudero, M. (2017). Guía de organización de congresos, eventos feriales y exposiciones.. Madrid: Editorial Síntesis - Castro, A. (2017). Gestión de eventos. - 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

Recomendaciones

Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Asignaturas que continúan el temario

Otros comentarios



Se recomienda al alumnado leer el programa y las normas de evaluación de la disciplina. También se recomienda que asista regularmente a las clases, realice los ejercicios propuestos por el docente, discuta los casos con los compañeros y compañeras participando activamente en los debates que se generen en las clases. La entrega de los trabajos que se realicen en esta materia se enviarán a través de Moodle en formato digital sin la necesidad de imprimirlos. Se recomienda hacer un uso sostenible de los recursos y prevención de los impactos negativos sobre el medio natural y se deben de tener en cuenta la importancia de los principios éticos relacionados con los valores de la sostenibilidad en los comportamientos personales y profesionales. Se trabajará para identificar y modificar prejuicios y actitudes sexistas y se influirá en el entorno para modificar y fomentar valores de respeto e igualdad. Se facilitará la plena integración del alumnado que por razones físicas, sensoriales, psíquicas o socioculturales, experimenten dificultades a un acceso adecuado, igualitario y provechoso a la vida universitaria. La bibliografía recomendada no será la única utilizada en los debates de clase. El docente recomienda al alumnado que traiga para las clases, discusiones de actualidad. Seguramente esa aplicación enriquecerá el aprendizaje y facilitará la asimilación de los temas teóricos abordados. Para facilitar la comprensión significativa de los conocimientos, el alumnado deberá de revisar, antes de las clases, el material puesto a su disposición por parte del docente.

(*) 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