



Guía Docente				
Datos Identificativos				2022/23
Asignatura (*)	Intermediación turística e transporte I		Código	662G01013
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	1º cuatrimestre	Segundo	Obrigatoria	6
Idioma	Castelán			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinación	Rodríguez Pallas, Angel	Correo electrónico	angel.rodriguez.pallas@udc.es	
Profesorado	Rodríguez Pallas, Angel	Correo electrónico	angel.rodriguez.pallas@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, físicas e virtuais, tendo en conta o espazo no que se desenvolven na actualidade, as infraestruturas, o marco legal, as novas tecnoloxías e os procedementos operativos.			

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados 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 / Resultados 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	
Adaptación a novas situacións.		B7	
Comprender o carácter dinámico e evolutivo do turismo e da nova sociedade do lecer.	A3		
Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente.	A6		
Converter un problema empírico nun obxecto de investigación e elaborar conclusións.	A5		
Recoñecer os principais axentes turísticos	A7		
Definir obxectivos, estratexias e políticas comerciais.	A11		
Dirixir e xestionar (management) os distintos tipos de entidades turísticas.	A12		
Manexar técnicas de comunicación.	A13		
Comprender o marco legal que regula as actividades turísticas.	A14		
Identificar e xestionar espazos e destinos turísticos.	A18		
Coñecementos a adquirir no ámbito dos procedementos operativos das empresas de intermediación.	A22		
Utilizar e analizar as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) nos distintos ámbitos do sector turístico.	A24		
Detectar necesidades de planificación técnica de infraestruturas e instalacións turísticas.	A32		
Creatividade.	A33		
Iniciativa e espírito emprendedor.	A34		
Motivación pola calidade.	A35		
Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.			C1
Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro.			C2
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.			C3
			C4
Desenvolverse para ou exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas non coñecemento e orientadas ao ben común.			C5
			C6
			C7
Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras.			C8
Valorar criticamente ou 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.			

Contidos	
Temas	Subtemas
Unidade didáctica I: A distribución comercial no sector turístico.	Tema 1. Introducción á distribución turística. Tema 2. A canle de distribución no sector turístico.



Unidade didáctica 2: Estructura da distribución comercial no sector turístico .	Tema 3. As axencias de viaxes na distribución turística. Tema 4. Os tour operadores na distribución turística. Tema 5. Os GDS e los CRS na distribución turística. Tema 6. As centrais de reservas na distribución turística
Unidad didáctica 3: A distribución comercial ante os cambios no sector turístico.	Tema 7. As tecnoloxías e a distribución turística.
Unidade didáctica 4: A intermediación das axencias de viaxes	Tema 8: Intermediación na venda de transporte aéreo Tema 9: Intermediación na venda de transporte marítimo Tema 10: Intermediación na venda de transporte ferroviario Tema 11: Intermediación na venda de transporte de carretera Tema 12: Intermediación na venda de aloxamentos turísticos e restauración. Tema 13: Intermediación na venda de Viaxes Combinadas. Tema 14: Intermediación na venda de outros servizos turísticos.

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 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	20	42	62
Traballos tutelados	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A24 A32 A33 A34 A35 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	22	49	71
Proba mixta	A3 A5 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A24 A32 B1 B2 B3 B4 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	2	13	15
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. A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade adóitase reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia.



Traballos tutelados	<p>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.</p> <p>Este sistema de ensino baséase en dous elementos básicos: a aprendizaxe independente dos estudantes e o seguimento desa aprendizaxe polo profesor-tutor.</p> <p>Realizaranse traballos tutelados relacionados co contido da materia e a presentación oral de aqueles que sinale o profesor.</p>
Proba mixta	O exame presencial incluírá problemas prácticos e preguntas teóricas obxectivas/subobxectivas (preguntas de resposta verdadeiro-falso e/ou preguntas de resposta si-non, e/ou preguntas de resposta curta, e/ou preguntas de resposta longa, e/ou preguntas sobre o estudo de casos) relacionadas coa materia.

### Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
<p>Sesión maxistral</p> <p>Traballos tutelados</p>	<p>As clases veranse complementadas coa posibilidade para o alumno de acudir a titorías fóse da aula, onde o profesor procederá a tratar individual e personalizadamente, as posibles dúbidas que puidesen xurdir da materia. A forma e o momento nos que se realizará será especificado ao longo do desenvolvemento da materia e en función das necesidades do alumnado.</p> <p>Os traballos tutelados faranse por grupos de entre 3-5 alumnos como máximo. A presentación oral non superará os 20 minutos como máximo por grupo; en caso necesario o profesor autorizará a entrega da devandita presentación de modo pre-gravado. A parte escrita entregarase vía moodle.</p> <p>As análises de fontes documentais serán remitidas de maneira individualizada polo alumnado ó profesor vía moodle.</p> <p>Para o alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, acordarase ao comezo do curso un calendario específico de titorías compatible coa súa dedicación, motivo polo cal devandito alumnado deberá poñerse en contacto co profesor no primeiros dez días do cuadrimestre no que se imparte a materia, coa finalidade de fixar o devandito calendario.</p>

### Avaliación

Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
--------------	---------------------------	------------	---------------



Traballos tutelados	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A24 A32 A33 A34 A35 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	<p>Realización dun ou varios traballos tutelados relacionados cos bloques de contidos da materia. Valorarase: o axuste do traballo ás instrucións; a calidade formal da do traballo; a calidade e creatividade dos contidos do traballo; a amplitude e pertinencia das fontes de información utilizadas.</p> <p>Presentación oral de traballos tutelados. Valorarase: o axuste da presentación ás instrucións, a calidade e creatividade dos contidos da presentación, a amplitude e pertinencia das fontes de información empregadas e a calidade das respostas no turno de preguntas que seguirá á presentación.</p> <p>Cando se programen traballos tutelados a realizar en grupo, establécese un máximo de 5 estudantes participantes por grupo.</p> <p>Cando se programen presentacións orais na aula, estas non poderán superar o máximo de 20 minutos por cada traballo tutelado (a criterio do profesor poderanse substituír as presentacións orais na aula pola entrega dun vídeo pre-gravado)</p> <p>A entrega da parte escrita de traballos tutelados realizarase vía moodle.</p>	40
Proba mixta	A3 A5 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A24 A32 B1 B2 B3 B4 B6 B7 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	<p>Consistirá na realización, na data oficialmente establecida, duha proba mixta escrita que recolla os contidos teóricos e prácticos dos diversos bloques temáticos da materia.</p> <p>Criterios de avaliación: coñecemento dos contidos teóricos, capacidade para aplicar os contidos teóricos a casos prácticos, nivel de consecución das competencias incluídas no programa da materia, capacidade de análise e síntese, extensión e precisión do vocabulario, corrección estilística e gramatical.</p>	60

### Observacións avaliación



## OPCIÓN A

Alumnado con dedicación completa: asistencia/participación nas actividades de clase igual ou superior ó 80%:

Os criterios de avaliación son os mesmos para cada unha das oportunidades de avaliación, incluíndo a convocatoria adiantada.

A nota final da asignatura calcularase da forma seguinte:

PARTE PRÁCTICA (40%), composta de:

Traballos tutelados con presentación oral daqueles indicados polo profesor

PRUEBA MIXTA (60%):

Examen escrito presencial (tipo proba mixta) sobre os contidos de la materia

Para superar a materia é necesario obter unha puntuación do 50% do peso de cada unha das partes obxecto de avaliación. Parte práctica e proba mixta.

Os criterios de puntuación dos traballos incluídos na parte práctica con presentación oral daqueles indicados polo profesor e proba mixta daranse a coñecer no momento da realización dos mesmos e subministraranse xunto cos enunciados destes.

A entrega dos traballos incluídos na parte práctica realizarase exclusivamente a través da plataforma

Moodle (salvo indicación ao contrario por parte do profesor) e cumprindo coa data límite de entrega establecida. Serán calificados como "non

presentado" os traballos incluídos na parte práctica entregados fora de prazo ou non entregados. O feito de non acudir a unha presentación oral implicará tamén a calificación de "non presentado"

dese exercicio. A efectos de cálculo da calificación final da parte práctica, a non presentación dalgunha das tarefas penalizará coa resta na nota final da parte práctica do valor atribuído á mencionada tarefa calificada como non presentada.

Se a calificación final do alumno/a en primeira

oportunidade na parte práctica da materia é inferior a 2 puntos (sobre un máximo de 4 puntos), éste/a terá que acudir á segunda oportunidade e realizar novamente a proba mixta (non se conservan as calificacións obtidas na proba mixta dunha oportunidade para outra) e ademais terá que realizar novamente tódolos traballos incluídos na parte práctica calificados como

suspensos ou non presentados (consérvanse as calificacións das tarefas da parte práctica aprobados dunha oportunidade para outra). Para superar a materia en segunda

oportunidade, ó igual que en primeira oportunidade, é necesario obter una puntuación do 50% do peso de cada una das partes obxecto de avaliación: parte práctica e proba mixta (examen escrito)

Dado que a materia sigue criterios de avaliación continua, a asistencia a clase é obrigatoria. Todo alumno/a que supere un 20% de faltas de asistencia a clase non xustificadas perderá o dereito a presentarse ó examen de avaliación final, e terá que presentarse ao mesmo na seguinte oportunidade.

Os únicos utensilios cos que está



permitido acceder ó recinto da proba son os básicos para contestar ó exame:

lápiz, bolígrafo ou pluma, goma de borrar e calculadora non programable.

Está expresamente prohibido o acceso ó

recinto do examen con: a) teléfonos móbiles ou calquera outro tipo de dispositivo que permita comunicación a distancia e/ou almacenamento de información; b) apuntes, anotacións, libros ou material similar que no fose expresamente autorizado na convocatoria do examen o una páxina web (Moodle) da materia. A non observancia desta normasupón que se considere como realizada a proba en fraude e iso con independenciade que quen teña no recinto da proba tales dispositivos ou material sinalado os empregase ou non no curso desta.

O alumno/a deberá acreditar a súa

persoalidade de acordó coa normativa vixente.

Segundo establecen as "Normas de

avaliación, revisión e reclamación das cualificacións dos estudos de grao e mestrado universitario" (aprobada o 19/12/2013 e modificada o 30/04/2014) no

Art. 21.2: Considerarase como ?Non presentado? (NP) a aquel estudante que, estando matriculado na materia, non concorra ás distintas actividades de avaliación que se establecen para o curso académico.

Deste xeito, será cualificado como ?Non presentado? cando:

- a) Non complete o proceso de avaliación continua, nas condicións que figure na guía docentes, ou
- b) Non se presente á proba do período oficial de avaliación.

## OPCIÓN B

Alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, segundo establece a "Norma que regula o réxime de dedicación ao estudo dos estudantes de grao na UDC" (Arts. 2.3; 3.b; e 4.5) (29 de maio de 2012).

Alumnado cunha asistencia/participación nas actividades de clase inferior ao 80%:

Excepto para as datas aprobadas en Xunta da Facultade no que compete á proba obxectiva, para as restantes probas acordarase, ó inicio do cuatrimestre, un calendario específico de datas compatibles coa súa dedicación, motivo polo cal o mencionado alumnado deberá poñerse en contacto co profesor da materia nos dez primeiros días do cuatrimestre no que se imparte a materia, coa finalidade de fixar dito calendario.

Os criterios de avaliación serán idénticos

ós descritos para o alumnado con dedicación a tempo completo (Opción A), exceptuando o criterio de asistencia a clase que no caso do alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia permítese segundo a normativa una asistencia/participación nas actividades de clase inferior ao 80%.

A materia poderá ser adaptada ao estudantado que precise da adopción de medidas encamiñadas ao apoio á diversidade (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaxe ou relacionada coa saúde mental). De ser o caso, deberán contactar cos servizos dispoñíbeis na UDC/no Centro: nos prazos oficiais estipulados de maneira previa a cada cuatrimestre académico, coa Unidade de Atención á Diversidade (<https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/>); no seu defecto, coa tutora ADI da Facultade de Turismo

## CONSECUENCIAS DA REALIZACIÓN FRAUDULENTA DE PROBAS E/OU ACTIVIDADES DE AVALIACIÓN

A realización fraudulenta de probas e/ou actividades de avaliación, unha vez comprobada, implicará directamente a cualificación de suspenso ?0? na

materia na convocatoria correspondente, invalidando así calquera cualificación obtida en todas as actividades de avaliación para a convocatoria. Considerarase que se comete práctica ilícita cando un alumno/a actúa para defraudar ou tentar defraudar os sistemas de comprobación avaliación do rendemento académico así como o incumprimento das normas establecidas polo profesor para a realización de traballos.

Considéranse prácticas ilícitas, con carácter meramente enunciativo, actos como os seguintes:

Copia ou utilización de calquera material desautorizado incluíndo traballos de calquera outro alumno/a. Cando un traballo que foi realizado por ou con outros é presentado como o traballo dunha soa persoa e tamén cando o traballo dun alumno/a é entregado en nome doutro. Se isto ocorre co coñecemento do verdadeiro autor do traballo ambos os alumnos/as incorrerán nunha práctica ilícita. Utilizar traballos doutras persoas para ser avaliados, coma se fose o traballo dun mesmo. Afirmar que se realizaron entrevistas, estudos ou calquera outra forma de investigación, que en realidade non foi levada a cabo (invención ou falsificación de datos). O plaxio, que consiste en utilizar palabras ou ideas doutras persoas e facelas aparecer como propias en calquera elemento avaliado, tamén se considera práctica ilícita. A continuación e con carácter meramente enunciativo describíense varios exemplos de plaxio:

Traducir dun idioma a outro e presentar o texto como propio. Usar citas de traballos publicados ou non publicados doutras persoas, tanto se foron sacados de libros de texto, artigos, páxinas web ou calquera outro formato, a non ser que tales citas aparezan claramente referenciadas e entrecolladas. Introducir nos traballos textos doutros autores coma se fosen propios (cortar e pegar de webs, parágrafos de artigos, libros, etc.) Usar as palabras ou ideas doutra persoa lixeiramente modificadas ou parafraseadas para facelas parecer distintas ás orixinais. Resumir as ideas, xuízos, diagramas, gráficos, cifras ou programas informáticos doutras persoas sen facer referencia ao autor no texto e á fonte na bibliografía. Usar servizos de bancos de ensaios e outras axencias de documentos académicos na internet ou outros. Usar, sen facer referencia a iso, material baixado da internet. Volver usar materiais propios en distintos traballos ou módulos coma se fosen utilizados por primeira vez, a non ser que se obteña a autorización do departamento ou profesor do módulo.





## Fontes de información

<b>Bibliografía básica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Albert Piñole, Isabel (2015). Gestión de viajes, servicios y productos turísticos. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid.</li> <li>- Ameigeiras Martínez, Celia (2014). Comercialización y venta de servicios turísticos. Editorial Síntesis, Madrid.</li> <li>- Blasco i Peris, Albert (2015). Transporte turístico. Editorial Síntesis. Madrid</li> <li>- Buhalis, Dimitrios y Law, Eric (2001). Tourism Distribution Channels: Patterns, Practices and Challenges. Thomson London</li> <li>- Chand, Mohinder y Chauhan, Vinay (2019). Handbook of Research on International Travel Agency and Tour Operation Management. IGI-Global</li> <li>- De Borja Solé, Luis y Gomis, Joan Miquel (2009). El nuevo paradigma de la intermediación turística. Editorial Pirámide, Madrid.</li> <li>- Del Alcázar Martínez, Benjamin (2002). Los canales de distribución en el sector turístico. Editorial ESIC, Madrid.</li> <li>- Dileep, M.R. (2019). Tourism, Transport and Travel Management - 1st Edition. Routledge</li> <li>- Fernández-Villarán Ara, Asunción; Rodríguez Zulaica, Ainara y Pastor Ruiz, Ricardo (2019). Distribución turística. Editorial Síntesis. Madrid</li> <li>- Iglesias Tovar, Juan Ramon (2007). Comercialización de productos y servicios turísticos. Editorial Síntesis, Madrid.</li> <li>- Mitre Aranda, María (2006). La producción e intermediación turística en el sector de las agencias de viajes. Ediciones de la Universidad de Oviedo, Oviedo.</li> <li>- Nieto Rodríguez, Agustín (2016). Dirección y gestión de entidades de intermediación turística. Editorial Síntesis. Madrid</li> <li>- Song, Haiyan (2011). Tourism Supply Chain Management. Routledge</li> <li>- Syrratt, Gwenda (2003). Manual of Travel Agency Practice - 3rd Edition . Routledge</li> </ul>
<b>Bibliografía complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benckendorff, Pierre; Xiang, Zheng y Sheldon, Pauline (2019). Tourism Information Technology. CABI Tourism Texts</li> <li>- De Pablo Redondo, Rosana (2004). Las nuevas tecnologías aplicadas al turismo. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid.</li> <li>- Horner, Susan; Swarbrooke, John (2020). Consumer Behaviour in Tourism. Routledge</li> <li>- Voleger Ruiz, Carlos y Hernandez Armand, Enrique (2000). El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid.</li> </ul>

## Recomendacións

### Materias que se recomienda ter cursado previamente

Introducción ao Turismo/662G01009

### Materias que se recomienda cursar simultaneamente

### Materias que continúan o temario

### Observacións

(\* ) 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