Guia docente				
Datos Identificativos				2022/23
Asignatura (*)	Intermediación Turística y Transporte I		Código	662G01013
Titulación	Grao en Turismo			
Descriptores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Grado	1º cuatrimestre	Segundo	Obligatoria	6
Idioma	Castellano			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinador/a	Rodríguez Pallas, Angel	Correo electrónico	angel.rodriguez.pallas@udc.es	
Profesorado	Rodríguez Pallas, Angel	Correo electrónico	angel.rodriguez.pallas@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, físicas y virtuales, 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.			

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 turísiticas.
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	
Adaptación a nuevas situaciones.		B7	
Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.	A3		
Tener una marcada orientación de servicio al cliente.	A6		
Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.	A5		
Reconocer los principales agentes turísticos.	A7		
Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.	A11		
Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.	A12		
Manejar técnicas de comunicación.	A13		
Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.	A14		
Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.	A18		
Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.	A22		
Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.	A24		
Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísiticas.	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 a importancia da cultura emprendedora y conocer los medios al alcance das personas emprendedoras.			C8
Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrontarse.			
Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.			
Valorar la importancia que tiene la investigación, a innovación el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.			

Contenidos	
Tema	Subtema
Unidad didáctica I: La distribución comercial en el sector turístico	Tema 1. Introducción a la distribución turística
	Tema 2. El canal de distribución en el sector turístico.

Unidad didáctica 2: Estructura de la distribución comercial en el sector turístico.	Tema 3. Las agencias de viajes en la distribución turística. Tema 4. Los tour operadores en la distribución turística. Tema 5. Los GDS y los CRS en la distribución turística. Tema 6. Las centrales de reservas en la distribución turística.
Unidad didáctica 3: La distribución comercial ante los cambios en el sector turístico.	Tema 7. Las nuevas tecnologías y la distribución turística.
Unidad didáctica 4: La intermediación de la agencia de viajes.	Tema 8: Intermediación en la venta de transporte aéreo. Tema 9: Intermediación en la venta de transporte marítimo. Tema 10: Intermediación en la venta de transporte ferroviario. Tema 11: Intermediación en la venta de transporte por carretera. Tema 12: Intermediación en la venta de alojamientos turísticos y servicios de restauración. Tema 13: Intermediación en la venta de viajes combinados. Tema 14: Intermediación en la venta de otros servicios turísticos

Planificación				
Metodologías / pruebas	Competéncias	Horas presenciales	Horas no presenciales / trabajo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	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
Trabajos 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
Prueba 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
(*)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. Se realizarán trabajos tutelados relacionados con el contenido de la materia y la presentación oral de aquellos que señale el profesor.
Prueba mixta	El examen presencial incluirá problemas prácticos y preguntas teóricas objetivas/subjetivas (preguntas de respuesta verdadero-falso y/o preguntas de respuesta sí-no, y/o preguntas de respuesta corta, y/o preguntas de respuesta larga, y/o preguntas sobre el estudio de casos) relacionadas con la materia.

Atención personalizada	
Metodologías	**Descripción**
Sesión magistral Trabajos tutelados	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 personalizadamente, las posibles dudas que pudieran surgir de la materia. La forma y el momento en los que se realizará será especificado a lo largo del desarrollo de la asignatura y en función de las necesidades del alumnado. Los trabajos tutelados se harán por grupos de entre 3-5 alumnos como máximo. La presentación oral no superará los 20 minutos como máximo por grupo; en caso necesario el profesor autorizará la entrega de dicha presentación de modo pre-grabado. La parte escrita se entregará vía moodle. Los Análisis de Fuentes Documentales y Trabajos Tutelados serán emitidos de manera individualizada por el alumnado vía moodle. Para el alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia, se acordará al inicio del curso un calendario específico de tutorías compatible con su dedicación, motivo por el cual dicho alumnado deberá ponerse en contacto con el profesor en los primeros diez días del cuatrimestre en el que se imparte la materia, con la finalidad de fijar dicho calendario.

Evaluación			
Metodologías	**Competéncias**	**Descripción**	**Calificación**

Trabajos 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	Realización de uno o varios trabajos tutelados relacionados con los bloques de contenidos de la materia. Se valorará: la calidad formal de la presentación escrita; la calidad y creatividad de los contenidos de la presentación escrita; la amplitud y pertinencia de las fuentes de información utilizadas más allá de las indicadas. Presentación oral de los trabajos tutelados indicados por el profesor. Se valorará: El ajuste de la presentación oral a las instrucciones; la calidad y creatividad de los contenidos de la presentación oral; la amplitud y pertinencia de las fuentes de información utilizadas y la calidad de las respuestas en el turno de preguntas que seguirá a la presentación. Cuando se programen trabajos tutelados a realizar en grupo, se establece un máximo de 5 estudiantes participantes por grupo. Cuando se programen presentaciones orales en el aula, éstas no podrán superar el máximo de 20 minutos por cada trabajo tutelado (a criterio del profesor se podrán sustituir las presentaciones orales en el aula por la entrega de un vídeo grabado). La entrega de la parte escrita de los trabajos tutelados se realizará vía moodle.	40
Prueba 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	Consistirá en la realización, en la fecha oficialmente establecida, de una prueba mixta que recoja los contenidos teóricos y prácticos de los diversos bloques temáticos de la materia.. Criterios de evaluación: conocimiento de los contenidos teóricos, capacidad para aplicar los contenidos teóricos a casos prácticos, nivel de consecución de las competencias incluidas en el programa de la asignatura, capacidad de análisis y síntesis, extensión y precisión del vocabulario, corrección estilística y gramatical.	60

Observaciones evaluación

OPCIÓN A

Alumnado con dedicación completa: asistencia/participación en las actividades de clase igual o superior al 80%:

Los criterios de evaluación son los mismos para cada una de las oportunidades de evaluación incluyendo la convocatoria adelantada.

La nota final de la asignatura secalculará de la forma siguiente:

PARTE PRÁCTICA (40%), compuesta de:

Trabajos tutelados con presentación oral de aquellos indicados por el profesor.PRUEBA MIXTA (60%):

Examen escrito presencial (tipo prueba mixta) sobre los contenidos de la materia.Para superar la materia es necesario obtener una puntuación del 50% del peso de cada una de las 2 partes objeto de evaluación: Parte práctica y prueba mixta.

Los criterios de puntuación de los trabajos incluidos en la parte práctica con presentación oral de aquellos indicados por el profesor y de la prueba mixta se darán a conocer en el momento de la realización de los mismos y se suministrará junto con los enunciados de los mismos.

La entrega de los trabajos incluidos en la parte práctica se realizará exclusivamente a través de la plataforma Moodle (salvo indicación al contrario por parte del profesor) y cumpliendo con la fecha límite de entrega establecida. Serán calificados como "no presentados" aquellos trabajos entregados fuera de plazo o no entregados. El hecho de no acudir a una presentación oral implicará también la calificación de "no presentado" de ese ejercicio. A efectos de cálculo de la nota final de la parte práctica, la no presentación de alguna de las tareas penalizará con la resta en la nota final de la parte práctica del valor atribuido a la mencionada tarea no presentada.

Si la calificación final del alumno/a en primera oportunidad en la parte práctica de la materia es inferior a 2 puntos(sobre un máximo de 4 puntos) éste/a ha de acudir a la segunda oportunidad y realizar nuevamente la prueba mixta (no se conservan las calificaciones obtenidas en la prueba mixta de una oportunidad para otra) y además ha de realizar nuevamente todos los trabajos incluidos en la parte práctica calificados como suspensos o no presentados (se conservan las calificaciones de los trabajos aprobadas de una oportunidad para otra). Para superar la materia en segunda oportunidad, al igual que en la primera oportunidad, es necesario obtener una puntuación del 50% del peso de cada una de las partes objeto de evaluación: parte práctica y prueba mixta.

Dado que la materia sigue criterios de evaluación continua, la asistencia a clase es obligatoria. Todo alumno/a que supere un 20% de faltas de asistencia a clase no justificadas perderá el derecho a presentarse al examen de evaluación final, y tendrá que presentarse al mismo en la siguiente oportunidad.

Los únicos utensilios con los que está permitido acceder al recinto de la prueba son los básicos para contestar al examen: lápiz, bolígrafo o pluma, goma de borrar y calculadora electrónica no programable.

Está expresamente prohibido el acceso al recinto del examen con: a) teléfonos móviles y cualquier otro dispositivo que permita comunicación a distancia y/o de almacenamiento de información; b)apuntes, anotaciones, libros o material similar que no fuese expresamente autorizado en la convocatoria del examen o en la página web (Moodle) de la materia. La no observancia de esta norma supone que se considere como realizada la prueba en fraude y eso con independencia de que quien tenga en el recinto dela prueba tales dispositivos o el material señalado los utilizase o no en el curso de esta.

El alumnado ha de acreditar su personalidad de acuerdo con la normativa vigente.

Según establecen las "Normas de avaliación, revisión e reclamación das cualificacións dos estudos de grao e mestrado universitario" (aprobadas el 19/12/2013 y modificadas el 30/04/2014)en el Art. 21.2: Se considerará como ?No presentado? (NP) a aquel estudiante que, estando matriculado en la materia, no concurra a las distintas actividades de evaluación que se establecen para el curso académico.

De este modo, será calificado como ?No presentado? cuando:

a) No complete el proceso de evaluación continua, en las condiciones que figuran en la guía docente, o

b) No se presente a la prueba en el período oficial de evaluación.

OPCIÓN B

Alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia, según establece la "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 mayo de 2012).

Alumnado con una asistencia/participación en las actividades de clase inferior al 80%:

Excepto para las fechas aprobadas en Junta de Facultad en lo que compete a la prueba objetiva, para las restantes pruebas se acordará, al inicio del cuatrimestre, un calendario específico de fechas compatibles con su dedicación, motivo por el cual dicho alumnado deberá ponerse en contacto con el profesor de la materia en los diez primeros días del cuatrimestre en el que se imparte la materia, con la finalidad de fijar dicho calendario.

Los criterios de evaluación serán idénticos a los descritos para el alumnado con dedicación a tiempo completo(Opción A), exceptuando el criterio de asistencia a clase que el caso do alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia se permite según la normativa una asistencia/participación en las actividades de clase inferior al 80%.

La materia podrá ser adaptada al estudiantado que precise de la adopción de medidas encaminadas al apoyo a la diversidad (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaje o relacionada con la salud mental). De ser el caso, deberán contactar con los servicios disponíbeis en la UDC/en el Centro:

en los plazos oficiales estipulados de manera previa la cada cuatrimestre académico, con la Unidad de Atención a la Diversidad (https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/); en su defecto, con la tutora ADI de la Facultad de Turismo.

CONSECUENCIAS DE LA REALIZACIÓN FRAUDULENTA DE PRUEBAS Y/O ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

La realización fraudulenta de pruebas y/o actividades de evaluación, una vez comprobada, implicará directamente la calificación de suspenso ?0? en la materia en la convocatoria correspondiente, invalidando así cualquier calificación obtenida en todas las actividades de evaluación de cara a la convocatoria.

Se considerará que se comete práctica ilícita cuando un alumno/a actúa para defraudar o intentar defraudar los sistemas de comprobación evaluación del rendimiento académico así como el incumplimiento de las normas establecidas por el profesor para la realización de trabajos.

Se consideran prácticas ilícitas, con carácter meramente enunciativo, actos como los siguientes:

Copia o utilización de cualquier material desautorizado incluyendo trabajos de cualquier otro alumno/a.Cuando un trabajo que ha sido realizado por o con otros es presentado como el trabajo de una sola persona y también cuando el trabajo de un alumno/a es entregado en nombre de otro. Si esto ocurriera con el conocimiento del verdadero autor del trabajo ambos alumnos/as incurrirán en una práctica ilícita.Utilizar trabajos de otras personas para ser evaluados, como si fuera el trabajo de uno mismo.Afirmar que se han realizado entrevistas, estudios o cualquier otra forma de investigación, que en realidad no ha sido llevada a cabo (invención o falsificación de datos).El plagio, que consiste en utilizar palabras o ideas de otras personas y hacerlas aparecer como propias en cualquier elemento evaluado, también se considera práctica ilícita. A continuación y con carácter meramente enunciativo se describen varios ejemplos de plagio:

Traducir de un idioma a otro y presentar el texto como propio.Usar citas de trabajos publicados o no publicados de otras personas, tanto si han sido sacados de libros de texto, artículos, páginas web o cualquier otro formato, a no ser que tales citas aparezcan claramente referenciadas y entrecomilladas.Introducir en los trabajos textos de otros autores como si fueran propios (cortar y pegar de webs, párrafos de artículos, libros, etc.)Usar las palabras o ideas de otra persona ligeramente modificadas o parafraseadas para hacerlas parecer distintas a las originales.Resumir las ideas, juicios, diagramas, gráficos, cifras o programas informáticos de otras personas sin hacer referencia al autor en el texto y a la fuente en la bibliografía.Usar servicios de bancos de ensayos y otras agencias de documentos académicos en Internet u otros.Usar, sin hacer referencia a ello, material bajado de Internet.Volver

a usar materiales propios en distintos trabajos o módulos como si hubieran sido utilizados por primera vez, a no ser que el departamento o profesor del módulo lo autoricen.

Fuentes de información	
Básica	- Albert Piñole, Isabel (2015). Gestión de viajes, servicios y productos turísticos. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid. - Ameigeiras Martinez, Celia (2014). Comercialización y venta de servicios turísticos. Editorial Síntesis, Madrid. - Blasco i Peris, Albert (2015). Transporte turístico. Editorial Sintesis. Madrid - Buhalis, Dimitrios y Law, Eric (2001). Tourism Distribution Channels: Patterns, Practices and Challenges. Thomson London - Chand, Mohinder y Chauhan,Vinay (2019). Handbook of Research on International Travel Agency and Tour Operation Management. IGI-Global - De Borja Solé, Luis y Gomis, Joan Miquel (2009). El nuevo paradigma de la intermediación turística. Editorial Pirámide, Madrid. - Del Alcázar Martínez, Benjamin (2002). Los canales de distribución en el sector turístico. Editorial ESIC, Madrid. - Dileep,M.R. (2019). Tourism, Transport and Travel Management - 1st Edition. Routledge - Férnandez-Villarán Ara, Asunción;Rodríguez Zulaica, Ainara y Pastor Ruiz, Ricardo (2019). Distribución turística. Editorial Sintesis. Madrid - Iglesias Tovar, Juan Ramon (2007). Comercialización de productos y servicios turísticos. Editorial Síntesis, Madrid. - Mitre Aranda, María (2006). La producción e intermediación turística en el sector de las agencias de viajes. Ediciones de la Universidad de Oviedo, Oviedo. - Nieto Rodríguez, Agustín (2016). Dirección y gestión de entidades de intermediación turística. Editorial Sintesis. Madrid - Song,Haiyan (2011). Tourism Supply Chain Management. Routledge - Syratt,Gwenda (2003). Manual of Travel Agency Practice - 3rd Edition . Routledge
Complementária	- Benckendorff, Pierre; Xiang, Zheng y Sheldon,Pauline (2019). Tourism Information Technology. CABI Tourism Texts - De Pablo Redondo, Rosana (2004). Las nuevas tecnologías aplicadas al turismo. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid. - Horner,Susan;Swarbrooke,John (2020). Consumer Behaviour in Tourism. Routledge - Voleger Ruiz, Carlos y Hernandez Armand, Enrique (2000). El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid.

Recomendaciones
Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente
Introducción al Turismo/662G01009
Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente
Asignaturas que continúan el temario
Otros comentarios

(*) 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