



## Guía Docente

Datos Identificativos					2022/23
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.				

## Competencias / Resultados do título

Código	Competencias / Resultados do título
A1	Comprender os principios do turismo: a súa dimensión espacial, social, cultural, política, laboral e económica.
A2	Analizar a dimensión económica do turismo.
A3	Comprender o carácter dinámico e evolutivo do turismo e da nova sociedade do lecer.
A4	Coñecer as principais estruturas político-administrativas turísticas.
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.
A8	Avaliar os potenciais turísticos e a análise prospectivo da súa explotación.
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.
A19	Xestionar o territorio turístico de acordo cos principios de sustentabilidade.
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.
A26	Planificar e xestionar os recursos humanos das organizacións turísticas.
A27	Comprender o funcionamento dos destinos, estruturas turísticas e os seus sectores empresariais no ámbito mundial.
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		
Comprender o carácter dinámico e evolutivo do turismo así como da nova sociedade do ocio.	A3 A13 A24 A33	B2 B6	C1 C2
Demostrar unha adecuada comunicación oral e escrita na lingua nativa.	A3	B2	C1
Empregar e analizar as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) nos distintos ámbitos da intermediación turística.	A22	B7	C1
Deseñar obxectivos, estratexias e políticas comerciais no ámbito da intermediación turística.	A3 A5 A6 A7 A11 A13 A14 A18 A22 A24 A32 A33 A34 A35	B1 B2 B3 B5 B6	C1 C2 C5 C8
Comprender a arquitectura das axencias de viaxes en xeral, tanto físicas como online (OTAs).	A1 A2 A3 A4 A6 A7 A8 A12 A14 A18 A19 A22 A26 A27	B4 B7	C3 C4 C5 C6



Aprender e comprender as necesidades para a organización de eventos e os requisitos dos diferentes axentes que estén implicados.	A6	B5	C2
	A7		C3
	A11		C5
	A13		
Comprender, desenvolver e aplicar os fundamentos básicos da xestión na intermediación turística.	A32		
	A3	B1	C4
	A5	B4	C6
	A6		C7
	A7		C8

Contidos	
Temas	Subtemas
Tema 3. Xestión de Oficinas de Turismo	3.1. Nacemento e concepto 3.2. Usuarios e profesionais 3.3. Catálogo de servizos 3.4. Exemplos de éxito
Tema 2. Turismo de MICE	2.1. Aproximación conceptual ao Turismo MICE 2.2. Estudio do mercado actual (oferta, demanda) 2.3. Os eventos corporativos 2.4. As fases da organización dun congreso/evento
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. As axencias de receptivo: introducción e exemplos de éxito
Tema 4. O futuro da intermediación turística	4.1. O impacto de Internet na intermediación turística 4.2. Retos aos que se enfrenta 4.3. O perfil do turista do ?futuro? e como adaptarnos as súas preferencias

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 A22 A32 C3 C4 C6 C7 C8	22	14	36
Traballos tutelados	A3 A5 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	13	65	78
Presentación oral	A13 A24 A33 A34 B1 B2 B4 B6 B7 C1 C3	1	6	7
Prácticas clínicas	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A24 A26 A33 A34 A35 B2 B3 B6 B7 C1 C2 C3 C5 C7	1	0	1



Saídas de campo	A1 A2 A3 A4 A5 A7 A8 A14 A18 A19 A22 A27 A32 C4 C5 C7 C8	8	8	16
Proba mixta	A3 A6 A7 A12 A14 A22 B2 B3 B4 B6 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.
Saídas de campo	Actividades desenvolvidas nun contexto externo ao contorno académico universitario (empresas, institucións, organismos, monumentos, etc.) relacionadas co ámbito de estudo da materia. Estas actividades céntranse no desenvolvemento de capacidades relacionadas coa observación directa e sistemática, a recollida de información, o desenvolvemento de produtos (bosquexos, deseños, etc.), etc.
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 mixta e un apartado de preguntas de desenvolvemento.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición



Traballos tutelados	<p>As clases veranse complementadas coa posibilidade para o estudante de acudir a titorías fóra da aula, onde a docente procederá a tratar individual e personalizadamente, as posibles dúbidas que puidesen xurdir da materia.</p> <p>Trátase dunha participación obrigatoria para o alumnado que se poderá realizar na aula ou vía Teams.</p> <p>Datos de contacto:</p> <p>Iria Caamaño Franco Email: iria.caamano@udc.es</p>
---------------------	---

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Traballos tutelados	A3 A5 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 traballos tutelados relacionados cos bloques de contidos da materia.	35
Presentación oral	A13 A24 A33 A34 B1 B2 B4 B6 B7 C1 C3	Presentación oral do traballos tutelado ou da actividade de aprendizaxe servizo	10
Proba mixta	A3 A6 A7 A12 A14 A22 B2 B3 B4 B6 C1	Realización dunha proba mixta que recolla os contidos teóricos dos diversos bloques temáticos da materia.	40
Prácticas clínicas	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A24 A26 A33 A34 A35 B2 B3 B6 B7 C1 C2 C3 C5 C7	O alumnado deberá de superar satisfactoriamente un periodo de formación práctica nunha empresa de Intermediación Turística, a cal terá unha duración que se establecerá de común acordo polo responsable da materia e o coordinador/a de Prácticas. Estas prácticas desenvolveranse ao longo do segundo curso ou terceiro de maneira indistinta.	5
Saídas de campo	A1 A2 A3 A4 A5 A7 A8 A14 A18 A19 A22 A27 A32 C4 C5 C7 C8	As saídas de campo son de carácter obrigatorio e, en ocasións, requirirán preparación por parte do alumnado, segundo as indicacións da docente.	10

### Observacións avaliación



Os estudantes elixirán ao principio do cuatrimestre se queren avaliación continua ou non continua. A asistencia a clase é obrigatoria. De xeito esporádico pódense facer cuestionarios ou exercicios que servirán como forma de control da asistencia.

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 (40%), contidos dos traballos tutelados coa correspondente defensa oral (55%) 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 45%. 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". As instrucións detalladas sobre os traballos serán explicadas pola profesora na clase e expostas na plataforma Moodle para a súa consulta.

Os anteriores criterios de avaliación aplicaranse tanto na primeira como na segunda oportunidade.

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 tutoría ADI da Facultade de Turismo.



<p><b>Bibliografía básica</b></p>	<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>
<p><b>Bibliografía complementaria</b></p>	<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