



Guía docente				
Datos Identificativos				2022/23
Asignatura (*)	Intermediación Turística y Transporte II		Código	662G01021
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores				
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.			

Competencias del título	
Código	Competencias del título
A1	Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.
A2	Analizar la dimensión económica del turismo.
A3	Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.
A4	Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas.
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.
A8	Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.
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.
A19	Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad.
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.
A26	Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
A27	Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.
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		
	A	B	C
Demostrar una adecuada comunicación oral e escrita en la lengua nativa.	A3 A13 A24 A33	B2 B6	C1 C2
Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo así como de la nueva sociedad del ocio.	A3	B2	C1
Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos de la intermediación turística.	A22	B7	C1
Diseñar objetivos, estrategias y políticas comerciales en el ámbito de la 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 la arquitectura de las agencias de viajes en general, 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 y comprender las necesidades para la organización de eventos y los requisitos de los diferentes agentes que estén implicados.	A6 A7 A11 A13 A32	B5	C2 C3 C5
Comprender, desarrollar y aplicar los fundamentos básicos de la gestión en la intermediación turística.	A3 A5 A6 A7	B1 B4	C4 C6 C7 C8

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. Las agencias de receptivo: introducción y ejemplos de éxito
Tema 2. Turismo de MICE	2.1. Aproximación conceptual al Turismo MICE 2.2. Estudio del mercado actual (oferta, demanda) 2.3. Los eventos corporativos 2.4. Las fases de la organización de un congreso/evento
Tema 3. Gestión de Oficinas de Turismo	3.1. Nacimiento y concepto 3.2. Usuarios y profesionales 3.3. Catálogo de servicios 3.4. Ejemplos de éxito
Tema 4. El futuro de la intermediación turística	4.1. El impacto de internet en la intermediación turística 4.2. Retos a los que se enfrenta 4.3. El perfil del turista del futuro? y cómo adaptarnos a sus gustos

Planificación				
Metodologías / pruebas	Competencias	Horas presenciales	Horas no presenciales / trabajo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A32 C3 C4 C6 C7 C8	22	14	36



Trabajos 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
Salida de campo	A1 A2 A3 A4 A5 A7 A8 A14 A18 A19 A22 A27 A32 C4 C5 C7 C8	8	8	16
Prueba mixta	A3 A6 A7 A12 A14 A22 B2 B3 B4 B6 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.
Salida de campo	Actividades desarrolladas en un contexto externo al entorno académico universitario (empresas, instituciones, organismos, monumentos, etc.) relacionadas con el ámbito de estudio de la materia. Estas actividades se centran en el desarrollo de capacidades relacionadas con la observación directa y sistemática, la recogida de información, el desarrollo de productos, etc.
Prueba mixta	Para el alumnado de evaluación continua el examen será una prueba tipo mixta con preguntas tipo test, preguntas de verdadero o falso y preguntas cortas. Para el alumnado de evaluación no continua el examen incluirá una parte tipo mixta y un apartado de preguntas de desarrollo.



Atención personalizada

Metodologías	Descripción
Trabajos tutelados	<p>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.</p> <p>Se trata de una participación obligatoria para el alumnado que se podrá realizar en el aula o vía TEAMS.</p> <p>Datos de contacto:</p> <p>Iria Caamaño Franco Email: iria.caamano@udc.es</p>

Evaluación

Metodologías	Competencias	Descripción	Calificación
Trabajos 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 trabajos tutelados relacionados con los bloques de contenidos de la materia.	35
Presentación oral	A13 A24 A33 A34 B1 B2 B4 B6 B7 C1 C3	Presentación oral de los trabajos tutelados.	10
Prueba mixta	A3 A6 A7 A12 A14 A22 B2 B3 B4 B6 C1	Realización de una prueba tipo test que recoja los contenidos teóricos de los diversos bloques temáticos de la 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	El alumnado deberá superar satisfactoriamente un período de formación práctica en una empresa de Intermediación Turística, cuya duración será establecida de común acuerdo por el responsable de la materia y el coordinador/a de Prácticas. Estas prácticas se desarrollarán a lo largo del segundo curso o del tercero de manera indistinta.	5
Salida de campo	A1 A2 A3 A4 A5 A7 A8 A14 A18 A19 A22 A27 A32 C4 C5 C7 C8	As salidas de campo son de carácter obligatorio e, en ocasiones, requerirán preparación por parte do alumnado, segundo as indicacións da docente.	10

Observaciones evaluación



Los estudiantes elegirán al principio del cuatrimestre si quieren evaluación continua o no continua. Para la evaluación continua la asistencia a clase es obligatoria. De manera esporádica se podrán hacer ejercicios que servirán como forma de control de asistencia.

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 (40%), contenidos de los trabajos tutelados con la correspondiente defensa oral (55%) 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 45%. 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".

Las instrucciones detalladas sobre los trabajos serán explicadas por la profesora en la clase y expuestas en la plataforma Moodle para su consulta.

Los anteriores criterios de evaluación se aplicarán tanto en la primera como en la segunda oportunidad.

A materia podrá ser adaptada al alumnado que necesite adoptar medidas encaminadas al apoyo a la diversidad (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaje o relacionada con la salud mental). De ser el caso se deberá de contactar con los servicios disponibles en la UDC/Centro en los plazos oficiales de manera previa a cada cuatrimestre académico, con la Unidad de Atención a la Diversidad: <https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/> o con su defecto con la tutora ADI de la Facultad de Turismo.



<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