



Teaching Guide

Identifying Data					2023/24
Subject (*)	Tourist Intermediation and Transport II		Code	662G01021	
Study programme	Grao en Turismo				
Descriptors					
Cycle	Period	Year	Type	Credits	
Graduate	2nd four-month period	Third	Obligatory	6	
Language	SpanishGalician				
Teaching method	Face-to-face				
Prerequisites					
Department	Socioloxía e Ciencias da Comunicación				
Coordinador	Caamaño Franco, Iria	E-mail	iria.caamano@udc.es		
Lecturers	Caamaño Franco, Iria	E-mail	iria.caamano@udc.es		
Web					
General description	<p>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 así como o servizo de información turística nos destinos.</p>				

Study programme competences / results

Code	Study programme competences / results
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.

Learning outcomes			
Learning outcomes	Study programme competences / results		
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.	A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 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).	A3 A5 A6 A7 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 A7 A11 A13 A32	B5	C2 C3 C5
Comprender, desenvolver e aplicar os fundamentos básicos da xestión na intermediación turística.	A3 A5 A6 A7	B1 B4	C4 C6 C7 C8

Contents	
Topic	Sub-topic
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

Planning				
Methodologies / tests	Competencies / Results	Teaching hours (in-person & virtual)	Student?s personal work hours	Total hours
Guest lecture / keynote speech	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A32 C3 C4 C6 C7 C8	19	31	50



Supervised projects	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
Oral presentation	A13 A24 A33 A34 B1 B2 B4 B6 B7 C1 C3	1	6	7
Clinical practice placement	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
Case study	A1 A2 A4 A8 A19 A27	8	2	10
Mixed objective/subjective test	A3 A6 A7 A12 A14 A22 B2 B3 B4 B6 C1	2	0	2
Personalized attention		2	0	2

(*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

Methodologies	
Methodologies	Description
Guest lecture / keynote speech	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.
Supervised projects	Metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudantes, baixo a tutela do profesor e en escenarios variados. 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.
Oral presentation	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.
Clinical practice placement	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.
Case study	Actividades desenvolvidas a través de reseñas das saídas de campo 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... estudando o caso particular e interrelacionando coa aprendizaxe adquirida na materia.
Mixed objective/subjective test	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.

Personalized attention	
Methodologies	Description



Supervised projects	<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>Se poderá realizar na aula ou vía Teams.</p> <p>Datos de contacto:</p> <p>Iria Caamaño Franco Email: iria.caamano@udc.es</p>
---------------------	---

Assessment			
Methodologies	Competencies / Results	Description	Qualification
Case study	A1 A2 A4 A8 A19 A27	Saídas de campo que requirirán a preparación por parte do alumnado seguindo as indicacións do docente así como unha reseña reflexiva onde se expoña o estudo de caso.	10
Supervised projects	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.	30
Oral presentation	A13 A24 A33 A34 B1 B2 B4 B6 B7 C1 C3	Presentación oral dun traballo tutelado	10
Mixed objective/subjective test	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
Clinical practice placement	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.	10

Assessment comments



Os alumnos elixirán ao principio do cuatrimestre se queren avaliación continua ou non continua. No caso de que o alumno 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 (50%), contidos dos traballos tutelados (20%), estudos de caso (20%) e exposición oral dos traballos tutelados (10%). A proba obxectiva ten que ter unha nota igual ou

superior a 5 puntos para facer media co resto. Avaliación non continua:

exame final (100%), contidos do traballo tutelado (0%) e exposición oral do traballo tutelado (0%). O exame final ten que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos. Os alumnos con avaliación non continua non se

poderán presentar á proba ou probas obxectivas da avaliación continua. Ademais, para aprobar a materia, Intermediación I ou II ou Comercialización, todos os alumnos deberán pasar un período de formación práctica de dous meses nunha empresa de intermediación. Estas prácticas poderán desenrollarse ao longo do segundo, terceiro ou cuarto curso de xeito indistinto.

O alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente á EUT-CENP poderá facer o exame final (100%) e para aprobar, terán que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos. Ese alumnado terá a convocatoria de xullo como segunda oportunidade (100%). Igualmente, para aprobar, terán que ter unha nota igual ou superior a 5 puntos.

Sources of information

Basic	<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, Ricardor; 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>
--------------	---



Complementary	<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. <i>Tourism</i>, 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
----------------------	--

Recommendations

Subjects that it is recommended to have taken before

Subjects that are recommended to be taken simultaneously

Subjects that continue the syllabus

Other comments

Recoméndase ao alumnado ler o programa e as normas de avaliación. Tamén se recomenda que asista regularmente ás clases; realice os exercicios propostos polo docente; discuta os casos cos compañeiros(as) e participe activamente nos debates que se xeren na aula. A entrega dos traballos que se realicen nesta materia remitiránse a través de Moodle en formato dixital. As instrucións detalladas sobre os traballos serán explicadas pola profesora na aula e expostas na plataforma Moodle para a súa consulta. A bibliografía recomendada non será a única utilizada nas discusións. O docente recomenda que o alumnado traia para as clases, discusións da actualidade, que 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. Atención á diversidade: 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, nos prazos oficiais estipulados de maneira previa a cada cuatrimestre académico, cos servizos dispoñíbeis na UDC, coa Unidade de Atención á Diversidade (<https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/>); no seu defecto, coa Titora ADI da Facultade de Turismo. Perspectiva de Xénero: Segundo se recolle nas distintas normativas de aplicación para a docencia universitaria deberase incorporar a perspectiva de xénero nesta materia (usarase linguaxe non sexista, utilizarase bibliografía de autores/as de ambos sexos, propiciarse a intervención en clase de alumnos e alumnas...). Traballarase para identificar e modificar prexuízos e actitudes sexistas e influirase na contorna para modificalos e fomentar valores de respecto e igualdade. Deberanse detectar situacións de discriminación por razón de xénero e proponerse accións e medidas para corrixilas.

(*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.