UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Guia docente				
Datos Identificativos				2023/24
Asignatura (*)	Intermediación Turística y Transporte II		Código	662G01021
Titulación	Grao en Turismo			
Descriptores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Grado	2º cuatrimestre	Tercero	Obligatoria	6
Idioma	CastellanoGallego			
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 así como el servicio de la información turística en los destinos.			

Competencias / Resultados del título	
Código	Competencias / Resultados 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 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 / Resultados del título		
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	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 la arquitectura de las agencias de viajes en general, tanto físicas como online (OTAs).	A3 A5 A6 A7 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 / Resultados**	**Horas lectivas (presenciales y virtuales)**	**Horas trabajo autónomo**	**Horas totales**
Sesión magistral	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A32 C3 C4 C6 C7 C8	19	31	50

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
Estudio de casos	A1 A2 A4 A8 A19 A27	8	2	10
Prueba mixta	A3 A6 A7 A12 A14 A22 B2 B3 B4 B6 C1	2	0	2
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.
Trabajos tutelados	Metodología diseñada para promover el aprendizaje autónomo de los estudiantes, bajo la tutela del profesor y en escenarios variados. Se realizarán diferentes trabajos tutelados relacionados con el contenido de la materia durante todo el curso. Para valorar la asistencia a las clases dichos trabajos pueden ser realizados en cualquier día y hora y no necesitan aviso previo al alumnado.
Presentación oral	Exposición verbal a través de la cual el alumnado y profesorado interactúan de un modo ordenado, proponiendo 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.
Estudio de casos	Actividades desarrolladas a través de reseñas de las salidas de campo 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... estudiando el caso particular e interrelacionándolo con el aprendizaje adquirido en la materia.
Prueba mixta	Al finalizar el cuatrimestre se celebrará una prueba escrita de contenido teórico-práctico para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia por parte del alumnado.

Atención personalizada	
Metodologías	**Descripción**

Trabajos tutelados	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 personalizadamente, las posibles dudas que pudieran surgir de la materia. Se trata de una participación obligatoria para el alumnado que se podrá realizar en el aula o vía TEAMS. Datos de contacto: Iria Caamaño Franco Email: iria.caamano@udc.es

Evaluación			
Metodologías	**Competencias / Resultados**	**Descripción**	**Calificación**
Estudio de casos	A1 A2 A4 A8 A19 A27	Salidas de campo que requerirán preparación por parte del alumnado, segundo las indicaciones del docente así como una reseña reflexiva donde se exponga el estudio del caso.	10
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.	30
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 mixta 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.	10

Observaciones evaluación

1ª Oportunidad. La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua. Todas las partes incluida en la evaluación tienen que ser superadas por lo menos en un 50% para poder hacer el cómputo final. El alumnado que suspenda cualquiera de las partes figurará en actas con la calificación obtenida en la parte suspensa, hasta que se pueda hacer el cómputo final en la siguiente oportunidad una vez superadas todas las partes. En el caso de que el alumnado no realice las prácticas clínicas por causa no imputable a él, la Prueba Objetiva pasaría a tener un peso del 50%.
Alumnado con reconocimiento de dispensa académica de asistencia. Se le podrán asignar actividades alternativas, tutorías específicas u otras medidas que se consideren oportunas, para no perjudicar su calificación.
2ª Oportunidad de la 1ª Convocatoria y oportunidades de ulteriores convocatorias. Se realizará una Prueba Objetiva, que consistirá en la realización de una prueba mixta. Esta prueba representará el 100% de la nota final. El alumnado deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.
Calificación de No Presentado (NP). El alumnado que no se presente a ninguna de las partes propuestas en la evaluación aparecerá como NP en el acta. De presentarse a cualquiera de ellas, aparecerá como suspenso hasta que en la siguiente convocatoria presente o apruebe la parte que falte para poder hacer el cómputo final. Se puede dar el caso de que una persona suspenda alguna de las partes, pero que la suma con el resto dé aprobado. En cuyo caso la nota será un suspenso (el suspenso más alto de las que aparezcan suspensas), pues para hacer el cómputo es preciso, como se señaló anteriormente, que todas las pruebas sean superadas en un 50%.
Implicaciones del fraude académico en la realización de las pruebas o actividades de evaluación. La realización fraudulenta de las pruebas o actividades de evaluación, una vez comprobada, implicará directamente la calificación de suspenso en la convocatoria en que se cometa la falta y respecto de la materia en que se cometiese: el/la estudiante será calificado con ?suspenso? (nota numérica 0) en la convocatoria correspondiente del curso académico, tanto si la falta se produce en la primera oportunidad como en la segunda. Para esto, se procederá a modificar su calificación en el acta de primera oportunidad, si fuese necesario.

Fuentes de información	
Básica	- 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 "fees". 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. Todo el material obligatorio será facilitado a través de Moodle o se dispondrá del mismo en la biblioteca de la facultad.

Complementária	- 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 - Castro, A. (2017). Gestión de eventos. - De la Serna, M.; Escudero, M. (2017). Guía de organización de congresos, eventos feriales y exposiciones.. Madrid: Editorial Síntesis - 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. 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. Atención a la diversidad: 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, en los plazos oficiales estipulados de manera previa a cada cuatrimestre académico, con los servicios disponibles en la UDC, con la Unidad de Atención a la Diversidad (https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/) o, en su defecto, con la Tutora ADI de la Facultad de Turismo.Perspectiva de Género: Según se recoge en las distintas normativas de aplicación para la docencia universitaria, se deberá incorporar la perspectiva de género en esta materia (se usará lenguaje no sexista, se utilizará bibliografía de autores/as de ambos sexos, se propiciará la intervención en clase de alumnos y alumnas...). Se trabajará para identificar y modificar perjuicios y actitud sexistas y se influirá en el entorno para modificarlos y fomentar valores de respeto e igualdad. Se deberán detectar situaciones de discriminación por razón de género y se propondrán acciones y medidas para corregirlas.

(*) 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