



Guía Docente				
Datos Identificativos				2023/24
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	CastelánGalego			
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	<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>			

Competencias do título	
Código	Competencias 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 do título		
	A	B	C
Comprender o carácter dinámico e evolutivo do turismo así como da nova sociedade do ocio.	A3	B2	C1
	A13	B6	C2
	A24		
	A33		
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	B1	C1
	A2	B2	C2
	A3	B3	C5
	A4	B5	C8
	A5	B6	
	A6		
	A7		
	A8		
	A11		
	A13		
	A14		
	A18		
	A22		
	A24		
A32			
A33			
A34			
A35			



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

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	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A22 A32 C3 C4 C6 C7 C8	19	31	50



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
Estudo de casos	A1 A2 A4 A8 A19 A27	8	2	10
Proba mixta	A3 A6 A7 A12 A14 A22 B2 B3 B4 B6 C1	2	0	2
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. 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	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.
Estudo de casos	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.
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.

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>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	Descrición	Cualificación
Estudo de casos	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
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.	30
Presentación oral	A13 A24 A33 A34 B1 B2 B4 B6 B7 C1 C3	Presentación oral dun traballo tutelado	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.	10

#### Observacións avaliación



1ª Oportunidade. A planificación exposta nesta guía docente supón a aplicación dun sistema de avaliación continua. Todas as partes incluídas na avaliación teñen que ser superadas polo menos nun 50% para poder calcular o cómputo final. O alumnado que suspenda calquera das partes figurará en actas coa calificación obtida na parte suspenda ata que se poda facer o cómputo final na seguinte oportunidade unha vez superadas todas as partes. No caso de que o alumnado non realice as prácticas clínicas por causa non imputable a él, a Proba Obxectiva pasaría a ter un peso do 50%.

Alumnado con recoñecemento de dispensa académica de asistencia. Se lle poderán asignar actividades alternativas, tutorías específicas ou outras medidas que se consideren oportunas para non perxudicar a súa calificación.

2ª Oportunidade da 1ª Convocatoria e oportunidades de posteriores convocatorias. Realizarase unha Proba Obxectiva que consistirá na realización dunha proba mixta. Esta proba representará o 100% da nota final. O alumnado deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

Calificación de Non Presentado (NP). O alumnado que non se presente a ningunha das partes propostas na avaliación aparecerá como NP na acta. De presentarse a calquera de elas, aparecerá como suspenso ata que na seguinte convocatoria presente ou supere a parte que lle falta para facer o cómputo final. Se pode dar o caso de que unha persoa suspenda algunha das partes pero que a suma co resto dé aprobado. Neste caso a nota será dun suspenso (o suspenso máis alto que aparezan suspensas) pois para facer o cómputo é preciso, como se sinalou anteriormente, que todas as probas sexan superadas nun 50%.

Implicacións do fraude académico na realización das probas ou actividades de avaliación. A realización fraudulenta das probas ou actividades de avaliación, unha vez comprobada, implicará directamente a calificación de suspenso na convocatoria en que se cometa a falta e respecto da materia en que se cometese: el/la estudante será calificado con ?suspenso? (nota numérica 0) na convocatoria correspondente do curso académico, tanto si a falta se produce na primeira oportunidade como na segunda. Para isto, se procederá a modificar a súa calificación en el acta de primeira oportunidade, si fuese necesario.

## Fontes de información

### Bibliografía 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 &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.
- Todo o material obrigatorio será facilitado a través de Moodle ou poderase consultar na biblioteca da facultade.



<b>Bibliografía complementaria</b>	<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. <i>Tourism</i>, 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 recomenda ter cursado previamente

### Materias que se recomenda cursar simultaneamente

### Materias que continúan o temario

## Observacións

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 proporanse accións e medidas para corrixilas.

(\*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