



Guía Docente				
Datos Identificativos				2023/24
Asignatura (*)	Intermediación Turística e Transporte II		Código	662G01021
Titulación				
Descriptores				
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				
Descripción 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 así como o servizo de información turística nos destinos.			

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título

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 comunicacóns (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

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 confronta 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	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	Descripción
Sesión maxistral	Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunas preguntas dirixidas aos estudiantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.
Traballos tutelados	Metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudiantes, 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 cuestiós, 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 reales 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 estudio da materia. Estas actividades centránse 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 cuadri mestre 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	Descripción



Traballos tutelados	<p>As clases veranse complementadas coa posibilidade para o estudiante 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 podrá 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	Descripción	Cualificación
Estudo de casos	A1 A2 A4 A8 A19 A27	Saídas de campo que requerirán 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 evaluación continua. Todas as partes incluídas na evaluación 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 suspensa 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 ulteriores convocatorias. Realizarase unha Proba Obxectiva que consistirá na realización dunha proba mixta. Esta proba representará o 100% da nota final. O alumno deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

Calificación de Non Presentado (NP). O alumnado que non se presente a ninguna das partes propostas na evaluación aparecerá como NP na acta. De presentarse a calqueira 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 alguma 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%.

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 cometió 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.

#### Fontes de información

Bibliografía básica	<ul style="list-style-type: none"><li>- Abrate, Graziano et al., (2020). Which Future for Traditional Travel Agencies? A Dynamic Capabilities Approach. <i>Journal of Travel Research</i></li><li>- Albayrak, Tahir; Karasakal, Sezer; Kocabulut, Ozge; Dursun, Aslıhan (2020). Customer Loyalty Towards Travel Agency Websites: The Role of Trust and Hedonic Value. <i>Journal of Quality Assurance in Hospitality &amp; Tourism</i></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 "fees". 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. <i>Current Issues in Tourism</i></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. <i>PASOS</i></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. <i>Papers de turisme</i></li><li>- Organización mundial del turismo (2014). Informe global de la industria de reuniones.</li><li>- Pastor, Ricard; Rivera-García, Jorge (2020). Airbnb y la intermediación turística. ¿Competición o cooperación? Percepción de los agentes de viajes en España. <i>Revista de Empresa y Humanismo</i></li><li>- Pérez Mesa, Juan Carlos; García Barranco, Carmen; Galdeano Gómez, Emilio (2014). Cadena de suministro turística en España: un análisis de la intermediación. <i>Cuadernos de turismo</i></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. <i>Tourism Management Perspectives</i></li><li>- Rodríguez Millares, Eulogio (2016). La imprescindible necesidad del OPC en la organización de cualquier evento. <i>Gran Tour: revista de investigaciones turísticas</i></li><li>- Tottino, Laura (2015). Una aproximación al trabajo que se realiza en las agencias de viajes: ¿Cómo es su organización?. <i>Revista de estudios regionales</i></li><li>- UNAV (2020). Libro blanco de la sostenibilidad en las agencias de viajes.</li></ul> <p>Todo o material obligatorio será facilitado a través de Moodle ou poderase consultar na biblioteca da facultade.</p>
---------------------	--



Bibliografía complementaria	<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>- Castro, A. (2017). Gestión de eventos.</li><li>- De la Serna, M.; Escudero, M. (2017). Guía de organización de congresos, eventos feriales y exposiciones.. Madrid: Editorial Síntesis</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 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 instruccións 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 discussíons. O docente recomenda que o alumnado traia para as clases, discussíons 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 estudiantado 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 disponíbeis 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性es, propiciarase a intervención en clase de alumnos e alumnas...). Traballarase para identificar e modificar prexuízos e actitudes sexistas e influírse na contorna para modificalos e fomentar valores de respeito e igualdade. Deberanse detectar situacíons 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