



Guia docente				
Datos Identificativos				2020/21
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	Gallego			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento				
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.			



Plan de contingencia	En el supuesto caso de que haya que dar continuidad a la actividad académica a través de la no presencialidad se habilitarán los contenidos y sesiones previstas a través de las plataformas del Campus Virtual de la UDC de acuerdo a las condiciones que las posibles Resoluciones Rectorales establezcan en cada caso. 1. Modificaciones en los contenidos ? No se realizarán cambios 2. Metodologías *Metodologías docentes que se mantienen ? Sesión magistral ? Trabajos tutelados (con Atención personalizada) (computa en la evaluación) ? Atención personalizada *Metodologías docentes que se modifican ? No se realizarán cambios 3. Mecanismos de atención personalizada al alumnado ? Correo electrónico: Diariamente. De uso para hacer consultas, solicitar encuentros virtuales para resolver dudas y hacer el seguimiento de los trabajos tutelados. ? Moodle: Diariamente. Segundo la necesidad del alumnado. Disponen de "foros temáticos asociados a los módulos" de la materia, para formular las consultas necesarias. ? Teams: para la parte teórica en gran grupo para el avance de los contenidos teóricos y de los trabajos tutelados en la franja horaria que tiene asignada la materia. 4. Modificaciones en la evaluación ? No se realizarán cambios *Observaciones de evaluación: - Se mantienen las mismas que figuran en la guía docente. - La oportunidad de julio será sometida a los mismos criterios. 5. Modificaciones de la bibliografía o webgrafía - No se realizarán cambios. Disponen de todos los materiales de trabajo de manera digitalizada en Moodle.
-----------------------------	--

Competencias del título	
Código	Competencias del título
A3	Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.
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.
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.
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.
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	
Capacidad de análisis y síntesis. Comunicación oral e escrita en la lengua nativa. Solución de problemas. Pensamiento Crítico. Aprendizaje autónoma. Compromiso ético.		B1	
		B2	
		B3	
		B4	
		B6	
		B5	
		B7	
Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.	A3 A6		
Convertir un problema empírico en un objetiv de investigación y elaborar conclusiones.	A5		
Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.	A7		
Reconocer los principales agentes turísticos.	A11		
Conocimientos para adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.	A12		
Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.	A13 A14 A18 A22 A24 A32		
Creatividad.	A33		
Iniciativa y espíritu emprendedor.	A34		
Motivación por la calidad.	A35		



Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.			C1
Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero.			C2
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.			C3
Desenvolverse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.			C4
Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.			C5
Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.			C6
Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.			C7
Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.			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. La operatividad departamental en una agencia de viajes tradicional 1.4. El procedimiento de venta de servicios de transporte (terrestre, marítimo, aéreo y ferroviario)
Tema 2. Las agencias de receptivo	2.1. Introducción al concepto y ejemplos de éxito 2.2. Estudio de la actividad y la tipología 2.3. Servicios turísticos
Tema 3. El futuro de la intermediación turística	3.1. El impacto de internet en la intermediación turística 3.2. Retos a los que se enfrenta 3.3. El perfil del turista del futuro y cómo adaptarnos a sus gustos
Tema 4. Turismo de MICE	4.1. Aproximación conceptual al Turismo MICE 4.2. Estudio del mercado actual (oferta, demanda) 4.3. Los eventos corporativos 4.4. Las fases de la organización de un congreso/evento

Planificación				
Metodologías / pruebas	Competencias	Horas presenciales	Horas no presenciales / trabajo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A3 A6 A7 A11 A12 A13 A14 A18 A24 A32 A35 B2 B5 C2 C3 C4 C5 C7 C8	21	0	21
Trabajos tutelados	A11 A22 A24 A32 A33 A34 A35 B1 B3 B4 B6 B7 C1 C6	21	87	108
Presentación oral	A13 A33 B4 C1	2	4	6
Portafolio del alumno	A3 A7 A22 B1 B6 C1 C6 C7	1	6	7
Prueba mixta	A5 A12 A22 A24 B3 B4 C1	2	4	6
Atención personalizada		2	0	2

(*) Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos



Metodologías

Metodologías	Descrición
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.
Portafolio del alumno	Herramienta de aprendizaje y evaluación que recoge toda una serie de tareas que aportan evidencias de aprendizaje e informan sobre el avance del estudiante. Del mismo modo, el estudiante también valora en función de esa información qué ha aprendido y cómo lo ha aprendido.
Prueba mixta	Para el alumnado de evaluación continua el examen será tipo test. Para el alumnado de evaluación no continua el examen incluirá una parte tipo test y un apartado de preguntas de desarrollo.

Atención personalizada

Metodologías	Descrición
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 personalmente, 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.

Evaluación

Metodologías	Competencias	Descrición	Calificación
Portafolio del alumno	A3 A7 A22 B1 B6 C1 C6 C7	Realización de un trabajo que recoja el aprendizaje de la materia, qué ha aprendido y cómo lo ha aprendido.	10
Trabajos tutelados	A11 A22 A24 A32 A33 A34 A35 B1 B3 B4 B6 B7 C1 C6	Realización de trabajos tutelados relacionados con los bloques de contenidos de la materia.	50
Presentación oral	A13 A33 B4 C1	Presentación oral de los trabajos tutelados.	10
Prueba mixta	A5 A12 A22 A24 B3 B4 C1	Realización de una prueba tipo test que recoja los contenidos teóricos de los diversos bloques temáticos de la materia.	30

Observaciones evaluación



Los estudiantes elegirán al principio del cuatrimestre si quieren evaluación continua o no continua. 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 (30%), contenidos de los trabajos tutelados (50%), exposición oral del trabajo tutelado (10%), portafolio (10%). La prueba objetiva tiene que tener una nota igual o superior a 5 puntos para hacer media con el resto. Evaluación no continua:

examen final (100%), contenidos del trabajo tutelado (0%), exposición oral del trabajo tutelado (0%) y portafolio (0%). 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. Además, para aprobar la materia, Intermediación I o II o Comercialización, todos los estudiantes deberán pasar un período de formación práctica de dos meses en una empresa de intermediación. Estas prácticas podrán desarrollarse a lo largo del segundo, tercero o cuarto curso de manera indistinta.

El alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia, solicitada oficialmente a la EUT-CENP

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.

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 o material obrigatorio será facilitado a través de Moodle ou poderase consultar na biblioteca da facultade.



Complementaría	- 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
-----------------------	--

Recomendaciones

Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Asignaturas que continúan el temario

Otros comentarios

Recoméndase ao estudantado

ler o programa e as normas de avaliación da disciplina.

Tamén se recomenda que

asista regularmente ás clases; realice os exercicios propostos polo docente;
discuta os casos cos compañeiros(a) e participe activamente dos debates xerados en clases.

A bibliografía recomendada

non será a única utilizada nas discusións. O docente recomenda que o alumnado traia para as clases, discusións da actualidade, quer 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.

(*) 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