



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2023/24

41341 - GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES E INTERMEDIACIÓN

CENTRO: 151 - Facultad de Economía, Empresa y Turismo

TITULACIÓN: 4013 - Grado en Turismo (Gran Canaria)

ASIGNATURA: 41341 - GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES E INTERMEDIACIÓN

Vinculado a : (Titulación - Asignatura - Especialidad)

4806-Doble Grado en A.D.E. y Turismo - 48867-GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES E INTERME - 00

CÓDIGO UNESCO: 5311

TIPO: Optativa

CURSO: 3

SEMESTRE: 2º semestre

CRÉDITOS ECTS: 6

Especificar créditos de cada lengua:

ESPAÑOL: 6

INGLÉS:

SUMMARY

The learning results that the student will have to achieve correspond to the development of the competences that are intended to be enhanced by the delivery of this subject associated with each of the tasks. The competences associated with the different tasks and activities are shown below.

R1: Design a tourism product.

R2: Design the commercialization of the tourism product through retail travel agencies

R3: Know the basic operations of a travel agency

R4: Identify the links of travel agencies with other tour operators (tour operators, means of transport, accommodation establishments, etc.)

REQUISITOS PREVIOS

No se requieren requisitos previos.

Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

Esta asignatura pretende contribuir a que el/la estudiante del Grado en Turismo sea capaz en su futuro ejercicio profesional de identificar, ayudarles a desarrollar un conjunto de habilidades relacionadas con el análisis, la gestión y uso de la información que les ayuden a mejorar su nivel de competencia profesional en este ámbito dentro del contexto de las agencias de viajes. Además los alumnos sabrán moverse dentro del marco regulatorio de las agencias de viajes.

Competencias que tiene asignadas:

- CN1. Comunicarse de forma adecuada y respetuosa con diferentes audiencias (clientes, colaboradores, promotores, agentes sociales, etc.), utilizando los soportes y vías de comunicación más apropiados (especialmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación) de modo que pueda llegar a comprender los intereses, necesidades y preocupaciones de las personas y organizaciones, así como expresar claramente el sentido de la misión que tiene encomendada y la forma en que puede contribuir, con sus competencias y conocimientos profesionales, a la satisfacción de esos intereses, necesidades y preocupaciones.

- CN2. Cooperar con otras personas y organizaciones en la realización eficaz de funciones y tareas propias de su perfil profesional, desarrollando una actitud reflexiva sobre sus propias competencias y conocimientos profesionales y una actitud comprensiva y empática hacia las competencias y conocimientos de otros profesionales.
- CN3. Contribuir a la mejora continua de su profesión así como de las organizaciones en las que desarrolla sus prácticas a través de la participación activa en procesos de investigación, desarrollo e innovación.
- CN4. Comprometerse activamente en el desarrollo de prácticas profesionales respetuosas con los derechos humanos así como con las normas éticas propias de su ámbito profesional para generar confianza en los beneficiarios de su profesión y obtener la legitimidad y la autoridad que la sociedad le reconoce.
- CN5. Participar activamente en la integración multicultural que favorezca el pleno desarrollo humano, la convivencia y la justicia social.
- CG3. Creatividad.
- CG4. Iniciativa y espíritu emprendedor.
- CG6. Capacidad de análisis y síntesis.
- CG8. Resolución de problemas.
- CG9. Razonamiento crítico.
- CG11. Aprendizaje autónomo.
- CG12. Adaptación a nuevas situaciones.
- CG13. Toma de decisiones.
- CG14. Trabajo en equipo.
- CE3. Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.
- CE5. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
- CE11. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
- CE12. Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas.
- CE20. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.
- CE22. Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

Objetivos:

- O1: Conocer el papel de las agencias de viaje en los procesos de distribución turística.
- O2: Conocer los aspectos fundamentales de la gestión de agencias de viajes.
- O3: Conocer las características de los servicios y productos de las agencias de viajes.
- O4: Conocer los procesos de comercialización en los diferentes tipos de agencias de viaje.
- O5: Conocer las particularidades de la gestión económico-administrativa de las agencias de viaje.
- O6: Conocer los procesos de distribución turística, identificando a los agentes participantes y su posición en el proceso de distribución.
- O7: Conocer las operativas de los agentes que intermedian en la venta del transporte

Contenidos:

- Las agencias de viaje en los procesos de distribución turística
- Creación y operación de agencias de viaje
- La gestión productiva en las agencias de viajes: productos, operaciones y procesos de producción
- La gestión comercial en las agencias de viajes
- La gestión económico-administrativa en las agencias de viaje
- Los procesos de distribución turística
- La intermediación en la venta del transporte
- La intermediación en la reserva y venta de servicios de alojamiento

Metodología:

Para el desarrollo de la materia se utilizarán las siguientes opciones metodológicas:

- Método expositivo o de enseñanza directa
- Talleres y actividades de aplicación, para contextualizar el aprendizaje teórico a través de su aplicación en supuestos prácticos, utilizando los soportes tecnológicos, prácticos y normativos
- Desarrollo de trabajos, donde el alumnado diseñará, desarrollará y evaluará propuestas de intervención relacionadas con los contenidos de la materia, favoreciendo así hábitos de autonomía, de reflexión y de trabajo colaborativo.
- Trabajo autónomo.

Los distintos tipos de actividades contemplarán una proporción equilibrada en el manejo tanto de contenidos tanto teóricos como prácticos, teniendo siempre muy en cuenta, la realización de tareas profesionalizadoras que aproximen el marco académico de enseñanza a las situaciones reales ya sea bajo la forma de resolución de problemas, o bajo la forma de realización de actividades sobre casos reales.

Evaluación:

Criterios de evaluación

La evaluación de competencias se llevará a cabo de manera continua y con carácter formativo. De este modo, se basará en la obtención de registros de los procesos de aprendizaje y enseñanza así como en la orientación de ambos a la mejora de ellos. Los criterios de evaluación son:

C1: Aplicar con ejemplos prácticos los contenidos conceptuales y procedimentales de la materia mediante sistemas que permitan utilizar los trabajos realizados incluyendo además valoraciones críticas (O1, O2, O3, O4, O7). Fuente de evaluación: a) Examen, b) Trabajos y ejercicios evaluables. C2: Conocer y distinguir con precisión las particularidades de la gestión económico-administrativa de las agencias de viajes (O5). Fuente de evaluación: a) Examen, b) Trabajos y ejercicios evaluables.

C3: Realizar de forma eficaz las tareas y actividades relacionadas con los procesos de distribución turística (O6, O7). Fuente de evaluación: a) Examen, b) Trabajos y ejercicios evaluables.

C4: Asistir de manera regular y participar de forma activa en las tareas desarrolladas en el aula en relación con la aplicación teórico-práctica de los conocimientos de la materia (O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7). Fuente de evaluación: a) Examen, b) Trabajos y ejercicios evaluables, c) Participación en clase.

Sistemas de evaluación

A lo largo del desarrollo de la materia el estudiante tendrá que presentar de forma oral o escrita individual y/o grupal trabajos específicos. Los mismos serán de corte teórico y/o práctico con el objeto de que el profesorado pueda realizar un seguimiento de la adquisición de competencias así como incluir las calificaciones obtenidas por cada estudiante en estos trabajos como parte de la evaluación final de la materia.

El sistema de evaluación de la materia se centrará en los siguientes elementos:

-Examen final teórico-práctico que podrá constar de la realización de test, cuestiones de desarrollo, preguntas de discusión, resolución de problemas, casos, etc.: 60% de la nota final.

-Evaluación continua: 3 pruebas de conocimientos, trabajos y ejercicios evaluables, la asistencia y

participación en el aula y 1 actividad práctica final. Todo ello supondrá un 40% de la nota final.

Los estudiantes que participan en programas de movilidad, podrán presentarse en cualquiera de las convocatorias optando al 100% de la calificación (Artículo 44.2. Reglamento de Movilidad de Estudios con Reconocimiento Académico de la ULPGC), tanto si la asignatura se contempla en su acuerdo académico y no hubieran sido superada en destino o estuviera calificada como no presentada, como si no está incorporada al citado acuerdo (artículo 42 Reglamento de Movilidad de Estudios con Reconocimiento Académico de la ULPGC). De encontrarse en esta situación, deben ponerse en contacto con el/la coordinado/ra para que les indique la forma de alcanzar la máxima calificación.

Siguiendo lo indicado en los artículos 16 y 16 Bis del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje, aquellos alumnos en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria que hayan solicitado, por escrito, ser excluidos de la evaluación continua serán evaluados por un tribunal (art. 12 del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje), debiendo suponer dicho examen el 100% de la calificación de la asignatura. En este sentido, los estudiantes deberán solicitar dicha exclusión en los periodos habilitados por la Administración de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo al principio de cada semestre.

Para el caso de los estudiantes en 6ª y 7ª convocatoria, aunque no hayan solicitado expresamente la exclusión de la evaluación continua pero no hayan superado la totalidad de la asignatura por este procedimiento, el estudiante deberá presentarse a un examen final de la asignatura completa en esa misma convocatoria que deberá ser evaluado por un tribunal.

----- Criterios de calificación

La asignatura se evaluará sobre la base a una puntuación que oscilará entre 0 y 10 puntos. La calificación final de la asignatura se deducirá de los siguientes conceptos y en sus respectivas proporciones:

-Examen final teórico-práctico: 60% de la nota final.

-Evaluación continua: 3 pruebas de conocimientos, trabajos y ejercicios evaluables con valor de 1 punto (cada una de las 3 pruebas tiene un valor de 1/3 de punto), la asistencia y participación en el aula con valor de 1 punto y una actividad práctica final, con valor de 2 puntos. Todo ello supondrá un 40% de la nota final.

Para obtener la calificación final sumando los criterios anteriores será necesario haber superado el examen final teórico-práctico según las normas que rijan la realización de dicha prueba (mínimo 5 puntos sobre 10).

Para tener la nota de evaluación continua es obligatoria asistir al 50% de las sesiones de teoría y práctica.

Este sistema de evaluación se mantiene durante las distintas convocatorias asociadas a este proyecto docente (extraordinaria y especial).

Si el alumno no se presenta al examen en convocatoria oficial se le calificará como No presentado.

A la nota final de la convocatoria ordinaria y con un mínimo de calificación de aprobado 5, se le podrá sumar una puntuación extra de hasta un punto por la participación del alumnado en charlas y

conferencias organizadas desde el Centro y relacionadas con la materia impartida en esta asignatura que el equipo docente de la asignatura haya recomendado.

Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada estudiante)

Tareas y actividades que realizará según distintos contextos profesionales (científico, profesional, institucional, social)

A continuación, exponemos las diferentes tareas y actividades a realizar en los diferentes contextos:

TAREAS Y ACTIVIDADES EN UN CONTEXTO CIENTÍFICO:

-Búsqueda de información en la Biblioteca universitaria, recursos electrónicos, revistas, periódicos, etc.

TAREAS Y ACTIVIDADES EN UN CONTEXTO PROFESIONAL:

-Asunción de roles de empleado y director de empresa en el proceso de enseñanza-aprendizaje teórico-práctico.

-Realización de casos, actividades y otras prácticas encaminadas a identificar y dar soluciones a problemas organizativos en el contexto empresarial actual.

TAREAS Y ACTIVIDADES EN UN CONTEXTO INSTITUCIONAL:

-Contextualización en la resolución de actividades teórico-prácticas en el ámbito de las relaciones de la empresa con las instituciones y demás grupos de interés relevantes.

TAREAS Y ACTIVIDADES EN UN CONTEXTO SOCIAL:

-Desarrollo de trabajos en grupo en el aula y fuera del aula.

-Defensa y debate de diversos descriptores de la asignatura y/o de las actividades prácticas realizadas.

Temporalización semanal de tareas y actividades (distribución de tiempos en distintas actividades y en presencialidad - no presencialidad)

1ª SEMANA

Presentación de la asignatura. 1 hora presencial.

Tema 1. LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LOS PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA. 2 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

2ª SEMANA

Tema 1. Las agencias de viaje en los procesos de distribución turística. 3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

3ª SEMANA

Tema 2. Creación y operación de agencias de viaje. 3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

4ª SEMANA

Tema 3. La gestión productiva en las agencias de viajes: productos, operaciones y procesos de producción. 3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los

contenidos.6 horas no presenciales.

5ª SEMANA

Tema 4.La gestión comercial en las agencias de viajes.3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.

6ª SEMANA

Tema 4. La gestión comercial en las agencias de viajes. 3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.

7ª SEMANA

Tema 5. La gestión económico-administrativa en las agencias de viaje.3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.

8ª SEMANA

Tema 6.Los procesos de distribución turística.3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.

9ª SEMANA

Tema 6.Los procesos de distribución turística.3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.10ª SEMANA

Tema 7. La intermediación en la venta del transporte.3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.

11ª SEMANA

Tema 8.La intermediación en la reserva y venta de servicios de alojamiento.3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.

12ª SEMANA

Tema 8.La intermediación en la reserva y venta de servicios de alojamiento.3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.

13ª SEMANA

Realización y defensa de un trabajo práctico.3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.

14ª SEMANA

Realización y defensa de un trabajo práctico.3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos.6 horas no presenciales.

15ª SEMANA

Realización y defensa de un trabajo práctico. 3 horas teóricas presenciales. Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

Recursos que tendrá que utilizar adecuadamente en cada uno de los contextos profesionales.

A continuación se relacionan los recursos a utilizar por los alumnos en los contextos profesionales:

-Manuales específicos sobre agencias de viajes.

-Biblioteca y hemeroteca.

Recursos bibliográficos electrónicos disponibles en la ULPGC.

-Ordenadores e internet en los laboratorios informáticos y ordenadores de la ULPGC.

Resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar al finalizar las distintas tareas.

Los resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar el estudiante se corresponden con el desarrollo de las competencias que se pretenden potenciar con la impartición de esta asignatura asociadas a cada una de las tareas. A continuación se muestran las competencias asociadas a las distintas tareas y actividades.

R1: Diseñar un producto turístico. (CN1,CN2, CN3,CN4, CN5, CG3,CG4, CG9, CG11,CG12, CG14).

R2: Diseñar la comercialización del producto turístico a través de agencias de viajes minorista (CN1, CN2,CN3, CG6, CG9, CG12, CG13,CG14).

R3: Conocer la operativa básica de una agencia de viaje (CE3,CG6,CG8,CG9,CG11,CE5,CE12,CE20,CE22).

R4: Identificar las vinculaciones de las agencias de viaje con otros operadores del sector turístico (touroperadores, medios de transporte, establecimientos alojativos, etc.) (CG6,CG12, CG13,CG14,CE3,CE11,CE12, CE20).

Plan Tutorial

Atención presencial individualizada (incluir las acciones dirigidas a estudiantes en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria)

La atención individual personalizada mediante el sistema de tutorías se realizará en el horario previsto para ello en el despacho del profesor. Al inicio del semestre se especificarán los horarios de tutorías del profesorado. El número de horas de tutorías presenciales dependerá el contrato del profesor.

Los estudiantes que se encuentren en 5º, 6º o 7º convocatoria y hayan renunciado a la evaluación continua en los plazos establecidos al efecto, tienen derecho a un plan de acción tutorial en los términos recogidos en el plan de acción tutorial de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo.

Atención presencial a grupos de trabajo

Los profesores realizarán una atención a los distintos grupos de estudiantes conformados para la realización de trabajos, mediante el sistema de tutorías en el horario previsto para ello en el despacho del profesor.

Atención telefónica

La atención al estudiante se canalizará principalmente por las tutorías presenciales y virtuales.

Atención virtual (on-line)

Los profesores realizarán una atención individualizada al estudiante y/o a los distintos grupos a través de las herramientas disponibles en el Campus Virtual de la ULPGC, evitándose cualquier otro medio electrónico de comunicación.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

D/Dña. Ignacio Poladura De Armas	(COORDINADOR)
Departamento: 230 - ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
Ámbito: 650 - Organización De Empresas	
Área: 650 - Organización De Empresas	
Despacho: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
Teléfono:	Correo Electrónico: ignacio.poladura@ulpgc.es

Bibliografía

[1 Básico] La empresa y el producto turístico /

Albert Blasco Peris.
Civitas,, Madrid : (2002)
844701875X

[2 Básico] Los canales de distribución en el sector turístico /

Benjamín del Alcázar Martínez.
ESIC,, Madrid : (2002)
8473563077

[3 Básico] Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes /

Isabel Albert Piñole.
Centro de Estudios Ramón Areces,, Madrid : (1999)
8480043911

[4 Recomendado] Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes / M^a Ángeles González Cobreros.

González Cobreros, M^a Ángeles
Síntesis,, Madrid : (2006) - (2^a ed. act. y amp.)
8477384940

[5 Recomendado] Dirección y gestión de empresas del sector turístico /

Inmaculada Martín Rojo.
Pirámide,, Madrid : (2009) - (4^a ed.)
978-84-368-2293-9