



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT  
**ORGANITZACIÓ I GESTIÓ  
D'EMPRESES  
D'INTERMEDIACIÓ**

Coordinació: MARTIN FUENTES, EVA

Any acadèmic 2022-23

## Informació general de l'assignatura

<b>Denominació</b>	ORGANITZACIÓ I GESTIÓ D'EMPRESES D'INTERMEDIACIÓ			
<b>Codi</b>	102616			
<b>Semestre d'impartició</b>	2N Q(SEMESTRE) AVALUACIÓ CONTINUADA			
<b>Caràcter</b>	<b>Grau/Màster</b>	<b>Curs</b>	<b>Caràcter</b>	<b>Modalitat</b>
	Doble titulació: Grau en Administració i Direcció d'Empreses i Grau en Turisme	2	OBLIGATÒRIA	Presencial
	Doble titulació: Grau en Geografia i Grau en Turisme	3	OBLIGATÒRIA	Presencial
	Grau en Turisme	2	OBLIGATÒRIA	Presencial
<b>Nombre de crèdits assignatura (ECTS)</b>	6			
<b>Tipus d'activitat, crèdits i grups</b>	<b>Tipus d'activitat</b>	PRAULA		TEORIA
	<b>Nombre de crèdits</b>	2.1		3.9
	<b>Nombre de grups</b>	1		1
<b>Coordinació</b>	MARTIN FUENTES, EVA			
<b>Departament/s</b>	ADMINISTRACIÓ D'EMPRESES			
<b>Distribució càrrega docent entre la classe presencial i el treball autònom de l'estudiant</b>	Hores presencials (en línia o en aula): 60 Hores no presencials: 90			
<b>Informació important sobre tractament de dades</b>	Consulteu <a href="#">aquest enllaç</a> per a més informació.			
<b>Idioma/es d'impartició</b>	Català en la docència 100% Castellà en els materials docents 100%			

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits impartits pel professorat	Horari de tutoria/lloc
MARTI SIMO, NURIA	nuria.marti@udl.cat	4,5	
MARTIN FUENTES, EVA	eva.martin@udl.cat	1,5	

## Informació complementària de l'assignatura

Eva Martín Fuentes Tutories dilluns i dijous de 13 a 14h

Núria Martí Simó - Tutories dimecres i dijous de 13 a 14h

## Objectius acadèmics de l'assignatura

Veure apartat competències

## Competències

### Competències estratègiques de la Universitat de Lleida

- Domini de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació.

#### Objectius

- Estudiar la utilitat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la distribució turística i analitzar els canvis que s'estan produint.
- Correcta expressió oral i escrita
- Respecte i desenvolupament dels Drets Humans, els principis democràtics, els principis d'igualtat entre homes i dones i els valors propis d'una cultura de pau i altres valors democràtics.

### Competències específiques de la titulació

- Saber planificar, redactar i presentar les fases del procés productiu d'un viatge combinat.
- Exercir les funcions relacionades en les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i institucions.

#### Objectius

- Saber diferenciar els tipus d'agències de viatges del mercat actual i les funcions que en desenvolupen.

- Crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i responent als canvis de l'entorn en què opera.

#### Objectius

- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris en una empresa d'intermediació.

- Descriure el procediment operatiu de les empreses d'intermediació turística.
- Aplicar tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de decisions.

## Objectius

- Estudiar la utilitat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la distribució turística i analitzar els canvis que s'estan produint.

## Competències transversals de la titulació

- Capacitat d'organitzar i planificar.
- Ser capaç de treballar i d'aprendre de manera autònoma i simultàniament interactuar adequadament amb els altres, cooperant i col·laborant.

## Objectius

- Descriure el procediment operatiu de les empreses d'intermediació turística.
- Treball en equip i lideratge.

## Objectius

- Saber planificar, redactar i presentar les fases del procés productiu d'un viatge combinat.

## Continguts fonamentals de l'assignatura

### Tema 1. Introducció a la intermediació turística

- 1.1. Resum de la legislació sobre intermediació turística.
- 1.2. Funcions de les empreses d'intermediació.
- 1.3. Viatge combinat i servei solt.

### Tema 2. Gestió de la producció de serveis turístics

- 2.1. L'oferta en la intermediació turística.
- 2.2. La demanda en la intermediació turística.

### Tema 3. Producció del viatge combinat:

- 3.1. Disseny del producte viatge.
- 3.2. Confecció del producte viatge.

### Tema 4. Comercialització i distribució de serveis turístics

- 4.1. Comercialització i distribució.

- 4.2. Recepció de reserves.
- 4.3. Formalització del producte viatge.
- 4.4. Lliurament de documents.
- 4.5. Prestació de serveis o realització d'el viatge.
- 4.6. Liquidació del producte viatge.
- 4.7 Control de qualitat.

Tema 5. Cotització de serveis turístics.

- 5.1. Política de preus.
- 5.2. Cotització del producte viatge.

Tema 6. La intermediació en la venda de mitjans de transport, de viatges combinats i d'altres serveis.

- 6.1. Transport aeri.
- 6.2. Transport terrestre.
- 6.3. Transport aquàtic.

## Eixos metodològics de l'assignatura

La metodologia d'aquesta assignatura és eminentment pràctica. Les bases teòriques que seran necessàries que l'estudiant adquireixi, es realitzaran en classes magistrals utilitzant mètodes participatius, intentant despertar la capacitat de raonament de l'estudiant, tractant temes actuals de discussió i d'anàlisi per promoure el coneixement per comprensió.

Les classes pràctiques constaran també d'estudi de cas, resolució de pràctiques i conferència d'experts.

## Pla de desenvolupament de l'assignatura

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
1	Tema 1. Introducció a la intermediació turística 1.1. Resum de la legislació sobre intermediació turística. 1.2. Funcions de les empreses d'intermediació. 1.3. Viatge combinat i servei solt.	Classe magistral	4	Estudi	6

<b>Dates</b> <b>(Setmanes)</b>	<b>Descripció</b>	<b>Activitat</b> <b>Presencial</b>	<b>HTP (2)</b> <b>(Hores)</b>	<b>Activitat treball</b> <b>autònom</b>	<b>HTNP (3)</b> <b>(Hores)</b>
2	Tema 1. Introducció a la intermediació turística 1.1. Resum de la legislació sobre intermediació turística. 1.2. Funcions de les empreses d'intermediació. 1.3. Viatge combinat i servei solt.	Classe magistral i pràctica a l'aula d'informàtica	4	Estudi Pràctiques	6
3	Tema 2. Gestió de la producció de serveis turístics 2.1. L'oferta en la intermediació turística. 2.2. La demanda en la intermediació turística.	Classe magistral	4	Estudi Casos pràctics	6
4	Tema 2. Gestió de la producció de serveis turístics 2.1. L'oferta en la intermediació turística. 2.2. La demanda en la intermediació turística.	Classe magistral i pràctiques amb catàleg	4	Estudi Casos pràctics	6
5	Tema 3. Producció del viatge combinat: 3.1. Disseny del producte viatge. 3.2. Confecció del producte viatge.	Classe magistral i pràctiques	4	Estudi Casos pràctics Pràctiques	6
6	Tema 3. Producció del viatge combinat: 3.1. Disseny del producte viatge. 3.2. Confecció del producte viatge.	Classe magistral, i casos pràctics	4	Estudi Pràctiques	6
7	Tema 4. Comercialització i distribució de serveis turístics 4.1. Comercialització i distribució. 4.2. Recepció de reserves. 4.3. Formalització del producte viatge. 4.4. Lliurament de documents. 4.5. Prestació de serveis o realització d'el viatge. 4.6. Liquidació del producte viatge. 4.7 Control de qualitat.	Classe magistral, vídeo viatgers i pràctiques amb catàleg i casos	4	Estudi Casos pràctics Pràctiques	6

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
8	<b>Avaluació</b>	Prova objectiva de continguts	2	Estudi	3
9	<b>Gestió de la producció de serveis turístics</b> Fases i operacions en el procés de producció de viatges: Cotització del producte viatge	Classe magistral, vídeos i pràctiques aula d'informàtica (inici treball en grup)	4	Estudi Pràctiques	6
10	<b>Gestió de la producció de serveis turístics</b> Fases i operacions en el procés de producció de viatges: Cotització del producte viatge	Classe magistral i casos pràctics	4	Estudi Casos pràctics	6
11	<b>Gestió de la producció de serveis turístics</b> Fases i operacions en el procés de producció de viatges: Tema 5. Cotització de serveis turístics. 5.1. Política de preus. 5.2. Cotització del producte viatge.	Classe magistral, casos pràctics i conferència creació producte	4	Estudi Casos pràctics	6
12	Tema 6. La intermediació en la venda de mitjans de transport, de viatges combinats i d'altres serveis. 6.1. Transport aeri. 6.2. Transport terrestre. 6.3. Transport aquàtic.	Classe magistral i casos pràctics	4	Estudi Casos pràctics	6
13	Tema 6. La intermediació en la venda de mitjans de transport, de viatges combinats i d'altres serveis. 6.1. Transport aeri. 6.2. Transport terrestre. 6.3. Transport aquàtic.	Classe magistral i pràctiques	4	Estudi Cas pràctic	6
14	Tema 6. La intermediació en la venda de mitjans de transport, de viatges combinats i d'altres serveis. 6.1. Transport aeri. 6.2. Transport terrestre. 6.3. Transport aquàtic.	Classe magistral i pràctiques	4	Estudi Cas pràctic	6
15	Presentacions orals dels treballs en grup	Avaluació	4	Estudi Cas pràctic	6
17	Avaluació	Prova objectiva de continguts	2	Estudi	

## Sistema d'avaluació

Objectius	Activitats d'Avaluació Criteris	%	Dates	O/V (1)	I/G (2)	Observacions
Aplicar tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de decisions. Desenvolupar les funcions relacionades a les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i d'institucions. Correcta expressió escrita.	Prova objectiva de continguts	25	Setmana 8 4 d'abril	O	I	
Crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i donant resposta als canvis de l'entorn en què s'opera. Desenvolupar les funcions relacionades a les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i d'institucions. Correcta expressió escrita.	Prova objectiva de continguts	25	Setmana 17	O	I	
Treball en equip i lideratge Ser capaç de treballar i d'aprendre de forma autònoma i, simultàniament, interactuar adequadament amb la resta, cooperant i col·laborant. Crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i donant resposta als canvis de l'entorn en què s'opera. Domini de les TIC. Correcta expressió escrita.	Treball pràctic	15	Setmana 15	O	G	
Treball en equip i lideratge Ser capaç de treballar i d'aprendre de forma autònoma i, simultàniament, interactuar adequadament amb la resta, cooperant i col·laborant. Crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i donant resposta als canvis de l'entorn en què s'opera. Domini de les TIC. Correcta expressió escrita.	Presentació treball pràctica	10	Setmana 15	O	G	
Capacitat d'organitzar i planificar. Desenvolupar les funcions relacionades a les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i d'institucions. Domini de les TIC.	Pràctiques a l'aula	10	Durant tot el semestre	O	I/G	
Crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i donant resposta als canvis de l'entorn en què s'opera. Domini de les TIC.	Debat virtual	15	De la setmana 11 a la 14	O	I	

(1)Obligatòria / Voluntària      (2)Individual / Grupal

### Aclariments

L'estudiantat podrà contestar totes les proves en català, castellà o anglès.

En cas que un/a estudiant acrediti documentalment la seva impossibilitat d'assistir a les activitats programades dins l'avaluació continuada (per treball remunerat, segona o ulterior matrícula de l'assignatura, conciliació de la vida laboral i familiar i estades de mobilitat) podrà optar per una o més proves de validació de competències i coneixements que es detallen en la guia docent. Les dates de les proves seran el dia de l'examen 2 de la resta de



l'estudiantat de l'assignatura que està anunciat al calendari d'exàmens de l'assignatura.

Tal com ha indicat l'assessor jurídic de la UdL, aquesta prova està sotmesa a la normativa d'avaluació als efectes de recuperació (proves iguals o superiors al 30%) i revisió.

A la pàgina web de la Facultat hi ha el document que han d'omplir els alumnes i lliurar al professor responsable de l'assignatura:

<http://www.fdet.udl.cat/export/sites/Fdet/ca/.galleries/Documents/Secretaria-documents/Sollicitud-davaluacio-alternativa.pdf>

La sol·licitud d'aquesta modalitat avaluativa s'haurà de realitzar abans de 1 de març de 2022 amb acreditació documental i, un cop feta, no es podrà modificar.

D'acord amb l'art. 3.1 de la normativa d'avaluació de la UdL, l'estudiant no pot utilitzar, en cap cas, durant la realització de les proves d'avaluació, mitjans no permesos o mecanismes fraudulents. L'estudiant que utilitzi qualsevol mitjà fraudulent relacionat amb la prova i/o porti aparells electrònics no permesos, haurà d'abandonar l'examen o la prova, i quedarà subjecte a les conseqüències previstes en aquesta normativa o en qualsevol altra normativa de règim intern de la UdL.

## Bibliografia i recursos d'informació

Bibliografia recomanada

### **Bibliografia Bàsica**

- Albert, Isabel (2010). *Intermediació turística*. Barcelona: UOC
- Borja, L./ Gomis, JM (2009). *El nuevo paradigma de la intermediación turística*. Madrid: Piràmide.
- Cavanillas, S.; Tur, M.N.; Benito, M.T.; Suinaga, C. (2002). *Turismo y comercio electrónico. La promoción y contratación on line de servicios turísticos*. Granada: Comares ("Derecho de la Sociedad de la Información").
- Alcaraz, B. (2002). *Los canales de distribución en el sector turístico*. Madrid: ESIC.
- Fumero, A.; Roca, G. (2007). *Web 2.0. Madrid*. Madrid: Fundación Orange.
- Sanz, C. (2005). *Régimen Jurídico-Administrativo de la intermediación turística*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Valls, J. F. (2008). *Fenómeno Low cost. El impacto en el factor precio*. Barcelona: Deusto