



Universitat de Lleida

GUÍA DOCENTE
**ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS DE
INTERMEDIACIÓN**

Coordinación: MARTIN FUENTES, EVA

Año académico 2022-23

Información general de la asignatura

Denominación	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN			
Código	102616			
Semestre de impartición	2o Q(SEMESTRE) EVALUACIÓN CONTINUADA			
Carácter	Grado/Máster	Curso	Carácter	Modalidad
	Doble titulación: Grau en Geografia i Grau en Turisme	3	OBLIGATORIA	Presencial
	Doble titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas y Grado en Turismo	2	OBLIGATORIA	Presencial
	Grado en Turismo	2	OBLIGATORIA	Presencial
Número de créditos de la asignatura (ECTS)	6			
Tipo de actividad, créditos y grupos	Tipo de actividad	PRAULA		TEORIA
	Número de créditos	2.1		3.9
	Número de grupos	1		1
Coordinación	MARTIN FUENTES, EVA			
Departamento/s	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS			
Distribución carga docente entre la clase presencial y el trabajo autónomo del estudiante	Horas presenciales (en línea o en aula): 60 Horas no presenciales: 90			
Información importante sobre tratamiento de datos	Consulte este enlace para obtener más información.			
Idioma/es de impartición	Catalán en la docencia 100% Castellano en el material docente 100%			

Profesor/a (es/as)	Dirección electrónica\nprofesor/a (es/as)	Créditos impartidos por el profesorado	Horario de tutoría/lugar
MARTI SIMO, NURIA	nuria.marti@udl.cat	4,5	
MARTIN FUENTES, EVA	eva.martin@udl.cat	1,5	

Información complementaria de la asignatura

Eva Martín Fuentes Tutorías Lunes y jueves de 13.00 a 14h

Núria Martí Tutorías Miércoles y jueves de 13.00 a 14h

Objetivos académicos de la asignatura

Ver competencias

Competencias

Competencias estratégicas de la Universidad de Lleida

- Dominio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Objetivos

- Estudiar la utilidad de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la distribución turística y analizar los cambios que se están produciendo.
- Respeto y desarrollo de los Derechos Humanos, los principios democráticos, los principios de igualdad entre hombres y mujeres y los valores propios de una cultura de paz y otros valores democráticos.

- Correcta expresión oral y escrita

Objetivos

- Saber planificar, redactar y presentar las fases del proceso productivo de un viaje combinado.

Competencias específicas de la titulación

- Aplicar técnicas instrumentales en el análisis y solución de problemas empresariales y en la toma de decisiones.

Objetivos

- Estudiar la utilidad de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la distribución

turística y analizar los cambios que se están produciendo.

- Crear y dirigir una empresa de servicios turísticos atendiendo y respondiendo a los cambios del entorno en el que opera.

Objetivos

- Saber gestionar los recursos humanos y técnicos necesarios en una empresa de intermediación.
 - Describir el procedimiento operativo de las empresas de intermediación turística.
- Desempeñar las funciones relacionadas en las distintas áreas funcionales de una empresa turística e instituciones.

Objetivos

- Saber diferenciar los tipos de agencias de viajes del mercado actual y las funciones que desarrollan.

Competencias transversales de la titulación

- Trabajo en equipo y liderazgo.

Objetivos

- Saber planificar, redactar y presentar las fases del proceso productivo de un viaje combinado.
- Ser capaz de trabajar y de aprender de forma autónoma y simultáneamente interactuar adecuadamente con los demás, cooperando y colaborando.

Objetivos

- Describir el procedimiento operativo de las empresas de intermediación turística.

Contenidos fundamentales de la asignatura

Contenidos de la materia

Tema 1. Introducción a la intermediación turística

1.1. Resumen de la legislación sobre intermediación turística.

1.2. Funciones de las empresas de intermediación.

1.3. Viaje combinado y servicio suelto.

Tema 2. Gestión de la producción de servicios turísticos:

Tema 2.1. La oferta en la intermediación turística.

Tema 2.2. La demanda en la intermediación turística.

Tema 3. Producción del viaje combinado:

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. Entrega de documents.

4.5. Prestació de serveis o realització del 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 de altres serveis.

6.1. Transporte aeri.

6.2. Transporte terrestre.

6.3. Transporte acuàtic.

Ejes metodològics de la 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.

Plan de desenvolupament de la assignatura

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
1	Tema 1. Introducció a la intermediació turística 1.1. Resumen de la legislación sobre intermediación turística. 1.2. Funciones de las empresas de intermediación. 1.3. Viaje combinado y servicio suelto.	Clase magistral	4	Estudio	6
2	Tema 1. Introducció a la intermediació turística 1.1. Resumen de la legislación sobre intermediación turística. 1.2. Funciones de las empresas de intermediación. 1.3. Viaje combinado y servicio suelto.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Prácticas	6
3	Tema 2. Gestión de la producción de servicios turísticos: Tema 2.1. La oferta en la intermediación turística. Tema 2.2. La demanda en la intermediación turística.	Clase magistral	4	Estudio Casos Prácticos	6
4	Tema 2. Gestión de la producción de servicios turísticos: Tema 2.1. La oferta en la intermediación turística. Tema 2.2. La demanda en la intermediación turística.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Casos Prácticos	6
5	Tema 3. Producción del viaje combinado: 3.1. Diseño del producto viaje. 3.2. Confección del producto viaje.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Casos Prácticos Prácticas	6
6	Tema 3. Producción del viaje combinado: 3.1. Diseño del producto viaje. 3.2. Confección del producto viaje.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Prácticas	6

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
7	Tema 4. Comercialización y distribución de servicios turísticos: 4.1. Comercialización y distribución. 4.2. Recepción de reservas. 4.3. Formalización del producto viaje. 4.4. Entrega de documentos. 4.5. Prestación de servicios o realización del viaje. 4.6. Liquidación del producto viaje. 4.7 Control de calidad.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Casos Prácticos Prácticas	6
8	Evaluación	Prueba objetiva de contenidos	2	Estudio	3
8	Gestió de la producció de serveis turístics Fases i operacions en el procés de producció de viatges: Cotització del producte viatge	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Prácticas	6
10	Gestión de la producción de servicios turísticos Fases y operaciones en el proceso de producción de viajes: Tema 5. Cotización de servicios turísticos. 5.1. Política de precios. 5.2. Cotización del producto viaje.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Presentación oral Casos Prácticos	6
11	Tema 5. Cotización de servicios turísticos. 5.1. Política de precios. 5.2. Cotización del producto viaje.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Casos Prácticos	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.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Casos Prácticos	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.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Casos Prácticos	6

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
14	Tema 6. La intermediación en la venta de medios de transporte, de viajes combinados y de otros servicios. 6.1. Transporte aéreo. 6.2. Transporte terrestre. 6.3. Transporte acuático.	Clase magistral y prácticas	4	Estudio Casos Prácticos	6
15	Presentación trabajos en grupo	Evaluación	4	Presentaciones orales Casos Prácticos	6
17	Evaluación	Prueba objetiva de contenidos	2	Estudio	

Sistema de evaluación

Objetivos	Actividades de evaluación Criterios	%	Fechas	O/V (1)	I/G (2)	Observaciones
Aplicar técnicas instrumentales en el análisis y solución de problemas empresariales y en la toma de decisiones. Desarrollar las funciones relacionadas a las diferentes áreas funcionales de una empresa turística y de instituciones. Correcta expresión escrita.	Prueba objetiva de contenidos	25	Semana 8 4 de abril	O	I	
Crear y dirigir una empresa de servicios turísticos atendiendo y dando respuesta a los cambios del entorno en el que opera. Desarrollar las funciones relacionadas a las diferentes áreas funcionales de una empresa turística y de instituciones. Correcta expresión escrita.	Prueba objetiva de contenidos	25	Semana 17	O	I	
Trabajo en equipo y liderazgo Ser capaz de trabajar y de aprender de forma autónoma y, simultáneamente, interactuar adecuadamente con el resto, cooperando y colaborando. Crear y dirigir una empresa de servicios turísticos atendiendo y dando respuesta a los cambios del entorno en el que opera. Dominio de las TIC. Correcta expresión escrita.	Trabajo práctico	15	Semana 15	O	G	

Objetivos	Actividades de evaluación	%	Fechas	O/V (1)	I/G (2)	Observaciones
	Criterios					
Trabajo en equipo y liderazgo Ser capaz de trabajar y de aprender de forma autónoma y, simultáneamente, interactuar adecuadamente con el resto, cooperando y colaborando. Crear y dirigir una empresa de servicios turísticos atendiendo y dando respuesta a los cambios del entorno en el que opera. Dominio de las TIC. Correcta expresión escrita.	Presentación trabajo	10	Semana 15	O	G	
Capacidad de organizar y planificar. Desarrollar las funciones relacionadas a las diferentes áreas funcionales de una empresa turística y de instituciones. Dominio de las TIC.	Prácticas en el aula	10	Durante todo el semestre	O	I/G	
Crear y dirigir una empresa de servicios turísticos atendiendo y dando respuesta a los cambios del entorno en el que opera. Dominio de las TIC.	Debate virtual	15	De la semana 11 a la 14	O	I	

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

Aclaraciones

El estudiantado podrá contestar todas las pruebas en catalán, castellano o inglés.

En caso de que un / a estudiante acredite documentalmente su imposibilidad de asistir a las actividades programadas dentro de la evaluación continuada (por trabajo remunerado, segunda o ulterior matrícula de la asignatura, conciliación de la vida laboral y familiar y estancias de movilidad) podrá optar por una o más pruebas de validación de competencias y conocimientos que se detallan en la guía docente. Las fechas de las pruebas serán el día del examen 2 del resto de los estudiantes de la asignatura que está anunciado en el calendario de exámenes de la asignatura.

Tal como ha indicado el asesor jurídico de la UdL, esta prueba está sometida a la normativa de evaluación a los efectos de recuperación (pruebas iguales o superiores al 30%) y revisión.

En la página web de la Facultad está el documento que deben rellenar los alumnos y entregar al profesor responsable de la asignatura:

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

La solicitud de esta modalidad evaluativa deberá realizar antes de 1 de marzo de 2022 con acreditación documental y, una vez hecha, no se podrá modificar.

De acuerdo con el art. 3.1 de la normativa de evaluación de la UdL, el estudiante no puede utilizar, en ningún caso, durante la realización de las pruebas de evaluación, medios no permitidos o mecanismos fraudulentos. El estudiante que utilice cualquier medio fraudulento relacionado con la prueba y / o lleve aparatos electrónicos no permitidos, deberá abandonar el examen o la prueba, y quedará sujeto a las consecuencias previstas en esta normativa o en cualquier otra normativa de régimen interno de la UdL.

Bibliografía y recursos de información

Bibliografía recomendada

- 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