



Escuela Universitaria de Turismo de Cartagena

UPCT



Guía docente de la asignatura:

GESTIÓN DE EMPRESAS DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

Titulación: GRADUADO EN TURISMO

Curso: 3º

Guía Docente

1. Datos de la asignatura

Nombre		GESTIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN			
Módulo		DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y TRANSPORTE			
Código		503103002			
Titulación		GRADO EN TURISMO			
Plan de estudios		2010			
Centro		ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO CARTAGENA			
Tipo		OBLIGATORIA			
Periodo lectivo		PRIMER CUATRIMESTRE		Curso	TERCERO
Idioma		CASTELLANO			
ECTS	6	Horas / ECTS	25	Carga total de trabajo (horas)	150
Horario clases teoría		Miércoles: 09.00- 11.00 Jueves: 11,00-13.00		Aula	3
Horario clases prácticas		Miércoles: 09.00- 11.00 Jueves: 11.00-13.00		Lugar	3

2. Datos del profesorado

Profesor responsable	PILAR JIMÉNEZ MEDINA
Departamento	Turismo
Área de conocimiento	AmC-9 ORDENACIÓN DE EMPRESAS 650
Correo electrónico	mariapilar.jiménez@upct.es
Horario de atención / Tutorías	Jueves: 13,00-14,00
Ubicación durante las tutorías	Pendiente de asignar

Perfil docente e investigador	<p>Docencia durante el período 1999-2011 de las asignaturas: Gestión y Dirección de Empresas de Alojamiento y Restauración, Gestión y Dirección de Agencias de Viaje, Prácticas en Empresas; docencia durante 2010-2011 de la asignatura: Diseño y Comercialización de Productos Turísticos.</p> <p>Máster Universitario en Turismo por la UPCT desde 2010 (Especialidad en Gestión y Dirección de Empresas Turísticas), Licenciada en Antropología Social y Cultural, Técnico en Empresas y Actividades Turísticas. Investigación en desarrollo de productos y destinos turísticos desde la sostenibilidad.</p>
--------------------------------------	--

3. Descripción de la asignatura

3.1. Presentación

El objetivo básico de la asignatura es introducir al alumno en el aprendizaje de las distintas operaciones básicas en la gestión de empresas de intermediación (fundamentalmente Agencias de Viaje) desde un enfoque teórico-práctico y de inmediata aplicación de los conocimientos a la realidad económica de las empresas del sector. Los desarrollos teóricos conceptuales, se acercarán a la realidad práctica a partir de trabajos colectivos e individuales de los alumnos en el aula, exposiciones de distintos profesionales de empresas turísticas de la Región de Murcia y visitas especializadas a diferentes departamentos productivos de las mismas. La disciplina requiere una exposición clara, ayuda y orientación del profesor y una participación activa del alumno de forma continua a lo largo del cuatrimestre. El alumno que supera la materia debe ser capaz de integrarse y realizar con éxito las prácticas en las empresas del sector.

3.2. Ubicación en el plan de estudios

Esta asignatura se destina a los estudiantes de tercer curso del Grado en Turismo, impartándose en el primer cuatrimestre.

3.3. Descripción de la asignatura. Adecuación al perfil profesional

La importancia del subsector de Empresas de Intermediación dentro del marco del sector turístico y la diversidad de oportunidades de empleo que genera, es fundamental en la decisión de una gran parte de los alumnos de Grado en Turismo a la hora de orientar su futura actividad profesional. El estudiante de Turismo debe ser capaz de reconocer las Empresas de Intermediación existentes en el sector turístico, las diferentes estructuras organizativas de las mismas en función de determinadas variables, los procesos de las distintas operaciones productivas dentro de estas, así como todos aquellos factores que los condicionen desde distintos ámbitos

3.4. Relación con otras asignaturas. Prerrequisitos y recomendaciones

La diversidad de áreas funcionales imprescindibles en el funcionamiento interno diario de las distintas empresas de intermediación y su carácter de empresas enfocadas a intermediar entre proveedores de servicios turísticos y cliente final, hace que los contenidos de esta asignatura necesiten de la complementariedad del conocimiento de distintas disciplinas que se abordan dentro del plan de estudios del título de Graduado en Turismo. El derecho, fundamental para conocer la legislación a aplicar en cada proceso, la contabilidad, el marketing, los recursos humanos, las nuevas tecnologías, las distintas tipologías de empresas e infraestructuras turísticas y los idiomas son imprescindibles para la correcta gestión de las distintas áreas funcional de las empresas de Intermediación del sector turístico. Por último, la asignatura de Prácticas en Empresas supone la aplicación práctica de todos los conocimientos adquiridos en Gestión de Entidades de Intermediación.

4. Competencias

4.1. Competencias específicas de la asignatura

- A. Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las organizaciones turísticas.
- B. Gestionar los recursos financieros.
- C. Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas
- D. Analizar la dimensión económica del Turismo.
- F. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones
- G. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
- I. Gestionar los distintos tipos de empresas turísticas.
- J. Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito turístico.
- K. Utilizar y analizar las tecnologías de la información en los distintos ámbitos del sector turístico
- L. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.
- M. Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado.

4.2. Competencias genéricas / transversales

COMPETENCIAS INSTRUMENTALES

- ☒ G01 Capacidad de análisis y síntesis
- ☒ G02 Capacidad de organización y planificación
- ☒ G03 Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- ☒ G04 Conocimiento de una lengua extranjera
- ☒ G05 Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
- ☒ G06 Capacidad de gestión de la información
- ☒ G07 Resolución de problemas
- ☒ G08 Toma de decisiones
- ☒ G09 Razonamiento crítico

COMPETENCIAS PERSONALES

- ☒ G10 Trabajo en equipo
- ☒ G11 Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar
- ☒ G12 Trabajo en un contexto internacional
- ☒ G13 Habilidades en las relaciones interpersonales
- ☒ G14 Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad
- ☒ G15 Compromiso ético
- ☒ G16 Aprendizaje autónomo
- ☒ G17 Adaptación a nuevas situaciones
- ☒ G18 Tratamiento de conflictos y negociación
- ☒ G19 Sensibilidad hacia temas medioambientales

COMPETENCIAS SISTÉMICAS

- ☒ G20 Creatividad e innovación
- ☒ G21 Liderazgo
- ☒ G22 Iniciativa y espíritu emprendedor
- ☒ G23 Motivación por la calidad

4.3. Objetivos generales / competencias específicas del título

- Facilitar el conocimiento de instrumentos útiles para la toma de decisiones en el contexto del sector de empresas de intermediación.
- Plantear unos conocimientos de alto alcance, de carácter universitario que den respuesta a las necesidades de formación superior en relación con cuestiones sociales, humanísticas, científicas y técnicas.
- Atender a las necesidades específicas de la titulación acerca del conocimiento de habilidades y técnicas de trabajo en lo referente al análisis de información aplicable al sector de las empresas de intermediación.
- Ofrecer una formación básica de carácter superior que permita conocer los distintos departamentos productivos del sector de intermediación y su gestión.

4.4. Resultados esperados del aprendizaje

- 4.4.1. Interpretar, analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las empresas del subsector de las empresas de intermediación.
- 4.4.2. Comprender la gestión de los recursos financieros en las empresas de intermediación.
- 4.4.3. Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas que afectan a las empresas de intermediación.
- 4.4.4. Analizar la dimensión económica de la industria de la intermediación turística.
- 4.4.5. Reconocer posibles problemas y definir posibles soluciones.
- 4.4.6. Saber definir los objetivos comerciales de la empresa, desarrollar y tomar decisiones sobre estrategias comerciales y establecer unas adecuadas políticas comerciales.
- 4.4.7. Reconocer la gestión de los distintos departamentos productivos de las empresas de intermediación turística.
- 4.4.8. Comprender el funcionamiento de los destinos turísticos competidores, así como de sus estructuras turísticas y sus sectores empresariales.
- 4.4.9. Reconocer las tecnologías de la información con aplicación directa en el sector hotelero.
- 4.4.10. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.
- 4.4.11. Comprender los planes públicos que afectan a las empresas de intermediación y las oportunidades que se derivan de ellas.

5. Contenidos

5.1. Contenidos según el plan de estudios

Los contenidos de la materia se estructuran en tres bloques: Aspectos Generales y Regulación del Sector de Entidades de Intermediación, Análisis de los distintos procesos de Intermediación y Caso Práctico de Exposición y Defensa Individual de un Tema Objeto de Estudio.

5.2. Programa de teoría

UNIDAD DIDÁCTICA I: ASPECTOS GENERALES Y REGULACIÓN DEL SECTOR DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

Capítulo 1: Normativa que regulan Las AAVV y las Centrales de Reserva en la Región de Murcia.

Capítulo 2: Estructura Organizativa de las Empresas de Intermediación.

Capítulo 3: Características de las AAVV.

Capítulo 4: Fuentes de Información.

Capítulo 5: Documentos e Impresos Básicos en una AAVV.

UNIDAD DIDÁCTICA II: ANÁLISIS ESPECÍFICO DE LOS PROCESOS DE INTERMEDIACIÓN

Capítulo 6: Intermediación en la reserva y venta de servicios de Alojamiento y Restauración.

Capítulo 7: Intermediación en la reserva y venta de paquetes turísticos creados por otras AAVV.

Capítulo 8: Intermediación en la reserva y venta del Transporte Aéreo en las AAVV.

Capítulo 9: Intermediación en la venta del Transporte Acuático en las AAVV.

Capítulo 10: Intermediación en la venta de otros servicios ofertados en las AAVV.

5.3. Programa de prácticas

Para la evaluación del aprendizaje del alumno se realizará una prueba teórico-práctica durante el cuatrimestre. Además se valorará la asistencia a clase y a los seminarios profesionales que se propongan y la participación y realización de los supuestos prácticos. Así mismo se exigirá la exposición en clase de un trabajo individual sobre una temática previamente propuesta que constituirá el contenido de la UNIDAD DIDÁCTICA III: CASO PRÁCTICO DE EXPOSICIÓN Y DEFENSA INDIVIDUAL DE UN TEMA OBJETO DE ESTUDIO.

UNIDAD DIDÁCTICA III: CASO PRÁCTICO DE EXPOSICIÓN Y DEFENSA INDIVIDUAL DE UN TEMA OBJETO DE ESTUDIO

- La temática del caso práctico se definirá al inicio del curso para cada alumno.

6. Metodología docente

6.1. Actividades formativas			
Actividad	Trabajo del profesor	Trabajo del estudiante	ECTS
Clases expositivas	Exposición del contenido teórico de cada tema presentación en Powerpoint y explicación de los aspectos más relevantes. Se usará el aprendizaje cooperativo.	<u>Presencial</u> : Toma de apuntes complementarios a la información expuesta. Planteamiento de dudas .	1,2
		<u>No presencial</u> : Estudio de la materia.	1,6
Clases Teórico-Prácticas	Análisis, diagnóstico y comentarios sobre los contenidos de la asignatura, exposiciones orales y presentaciones multimedia.	<u>Presencial</u> : Desarrollo de competencias trabajadas.	0,6
		<u>No presencial</u> : Estudio y resolución de las cuestiones planteadas.	0,15
Actividades de Evaluación	Asesoramiento y apoyo para la elaboración de exposición y defensa de un trabajo individual enmarcado en los contenidos de la Unidad Didáctica III. Elaboración de cuestionario de examen escrito obligatorio para aprobar la asignatura.	<u>Presencial</u> : Exposición y defensa del trabajo individual.	0,35
		<u>No presencial</u> : Estudio de la materia.	2
Tutorías individualizadas	Seguimiento a título individual sobre cuestiones relativas al aprendizaje. Revisión de exámenes y pruebas prácticas.	<u>Presencial</u> : Planteamiento de dudas en tutoría presencial.	0,05
		<u>No presencial</u> : Estudio de los contenidos y planteamiento de dudas en tutoría presencial	0,05
			6

7. Evaluación

7.1. Técnicas de evaluación				
Instrumentos	Realización / criterios	Peso	Competencias genéricas (4.2) evaluadas	Resultados (4.4) evaluados
Participación activa en clase	Evaluación continua de participación activa en clase.	5%	G01,G02,G03, G06, G07, G08,G09,G10,G11,G12, G16, G17,G18,G19,G20, G21,G23	1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9,10,11
Exposición y Defensa de Trabajo Individual	Se evaluará el trabajo autónomo del alumno en cuanto a reflexión, redacción, presentación y defensa de un tema previamente definido entre los propuestos en la UNIDAD DIDÁCTICA III.	20%	G01, G02, G03, G04, G05,G06,G07,G08,G09,G13, G14,G15,G16,G17,G18,G19, G20,G22,G23	1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9,10,11
Participación Proactiva	Para el adecuado cumplimiento de los criterios de evaluación es obligatoria la asistencia a un porcentaje no inferior al 80% de todas las sesiones de clase tanto teóricas como prácticas, así como de mantener un interés y participación proactiva.	5%	G01,G02,G03, G06, G07, G08,G09,G10,G11,G12, G16, G17,G18,G19,G20, G21,G23	1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9,10,11
Actividades de Evaluación	Es obligatoria la evaluación positiva en el examen de evaluación final de los contenidos teórico-prácticos abordados. El examen constará de dos partes: Una primera parte con preguntas de respuesta corta. Supondrá el 80% de la nota total; Una segunda parte con una pregunta de respuesta larga. Supondrá el 20% de la nota final. Para superar el examen hay que obtener al menos un 40% en cada parte.	70%	G01, G02, G03, G06,G09, G16, G19	1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9,10,11

7.2. Mecanismos de control y seguimiento

- Control regular de asistencia
- Evaluación continua de trabajos realizados en clase.
- Asistencia a tutorías en el horario establecido y publicado en el tablón de anuncios
- Exposición y defensa de un tema previamente definido.
- Examen final

7.3. Resultados esperados / actividades formativas / evaluación de los resultados (opcional)

Resultados esperados del aprendizaje (4.4)	Clases de teoría	Clases ejercicios	Asistencia a seminarios	Evaluación formativa	Trabajo de campo	Prueba teoría	Prueba ejercicios	Prueba oral	Trabajo en grupo	Ejercicios propuestos	Evaluación formativa
4.4.1 Interpretar, analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las empr. Sector de Intermedc..	X	X									
4.4.2 Comprender la gestión de los recursos financieros en las empresas de Intermediación.		X									
4.4.3 Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas que afectan a las empresas de Intermediación.	X										
4.4.4 Analizar la dimensión económica de la industria de Intermediación Turística.	X	X	X								
4.4.5 Reconocer posibles problemas y definir posibles soluciones.	X	X	X								
4.4.6 Saber definir los objetivos comerciales de la empresa, desarrollar y tomar decisiones sobre estrategias comerciales y establecer unas adecuadas políticas comerciales.	X		X								
4.4.7 Reconocer la gestión de los distintos departamentos productivos de las empresas de Intermediación Turística.	X	X									
4.4.8 Comprender el funcionamiento de los destinos turísticos competidores, así como de sus estructuras turísticas y sus sectores empresariales.	X		X								
4.4.9. Reconocer las tecnologías de la información con aplicación directa en el sector de las empresas de Intermedc.	X	X	X								
4.4.10. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.	X		X								
4.4.11. Comprender los planes públicos que afectan a las empresas de intmdc. y las oportunidades que se derivan de ellas.	X		X								

8. Distribución de la carga de trabajo del alumnado

		ACTIVIDADES PRESENCIALES														ACTIVIDADES NO PRESENCIALES									
		Convencionales					No convencionales																		
Semana	Temas o actividades (visita, examen parcial, etc.)	Clases teoría	Clases Prácticas	Aula informática			TOTAL CONVENCIONALES	Trabajo cooperativo	Tutorías	Seminarios	Visitas	Evaluación formativa	Evaluación	Exposición de trabajos			TOTAL NO CONVENCIONALES	Estudio	Trabajos / informes individuales	Trabajos / informes en grupo			TOTAL NO PRESENCIALES	TOTAL HORAS	ENTREGABLES
1	Tema 1	4	1				4	1,5	0,5								2	3	1				4	10	
2	Tema 2	3	1				4	1,5	0,5								2	3	1				4	10	
3	Tema 2	3	1				4	1,5	0,5								2	3	1				4	10	
4	Tema 3	3	1				4	1,5	0,5								2	3	1				4	10	
5	Tema 3	3	1				4	1,5	0,5								2	3	1				4	10	
6	Tema 4	3	1				4	1,5	0,5								2	2	2				4	10	
7	Tema 4	3	1				4	1,5	0,5								2	2	2				4	10	
8	Tema 4	3	1				4	1,5	0,5								2	2	2				4	10	
9	Tema 5	2	1				4	1,5	0,5								2	2	2				4	10	
10	Tema 5	3	1				4	1,5	0,5								2	2	2				4	10	
11	Tema 6	3	1				4	1,5	0,5								2	2	2				4	10	
12	UNIDAD DIDÁCTICA III		4				4	1	1								2	2	2				4	10	
13	UNIDAD DIDÁCTICA III		4				4	1	1								2	2	2				4	10	
14	UNIDAD DIDÁCTICA III		4				4	1	1								2	2	2				4	10	
15	UNIDAD DIDÁCTICA III		4				4	1	1								2	2	2				4	10	
Periodo de exámenes																									
Otros																									
TOTAL HORAS		33	27				60	20,5	9,5								30	35	25				60	150	

9. Recursos y bibliografía

9.1. Bibliografía básica

- CABARCOS NOVÁS N.; *Venta de Servicios y Productos Turísticos*. Editorial Ideas Propias. Vigo 2007. ISBN: 978-84-9839-100-8
- ALBERT PIÑOLE, I.; *Gestión, productos y servicios de las Agencias de Viaje*. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid 1999. ISBN: 84-8004-391-1
- GONZÁLEZ CABREROS, M.A.; *Fundamentos teóricos y gestión práctica de las AAVV*. Editorial Síntesis. Madrid 1997. ISBN: 84-7738-494-0

9.2. Bibliografía complementaria

- REVISTAS CIENTÍFICAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE CARÁCTER GENÉRICO
- REVISTAS CIENTÍFICAS ESPECIALIZADAS EN EL SECTOR DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA