



1. Identificación

1.1. De la asignatura

Curso Académico	2024/2025
Titulación	GRADO EN TURISMO
Nombre de la asignatura	GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES
Código	3412
Curso	TERCERO
Carácter	OBLIGATORIA
Número de grupos	2
Créditos ECTS	6.0
Estimación del volumen de trabajo	150.0
Organización temporal	2º Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	Español

1.2. Del profesorado: Equipo docente

HERNANDEZ BALLESTA, ANTONIO

Docente: **PRESENCIAL, ONLINE**

Coordinación de los grupos:

Coordinador de la asignatura

Categoría

CA

Área

No consta

Departamento

No consta

Correo electrónico / Página web / Tutoría electrónica

ahb15798@um.es <https://eutm.es/> Tutoría electrónica: **Sí**

Teléfono, horario y lugar de atención al alumnado

Duración: C2	Día: Viernes	Horario: 11:30-14:30	Lugar: No consta
------------------------	------------------------	--------------------------------	----------------------------

Observaciones:

Las tutorías tendrán lugar en la Facultad de Turismo. Para facilitar la atención al alumnado es necesario solicitar cita con antelación vía email o mensajería AV.

Duración: C2	Día: Lunes	Horario: 11:30-14:30	Lugar: No consta
------------------------	----------------------	--------------------------------	----------------------------

Observaciones:

Las tutorías tendrán lugar en la Facultad de Turismo. Para facilitar la atención al alumnado es necesario solicitar cita con antelación vía email o mensajería AV.

2. Presentación

Como objetivo principal de esta asignatura se pretende conocer el funcionamiento interno y externo de una agencia de viajes: las relaciones con sus distintos proveedores (empresas de alojamiento, mayoristas y transportistas básicamente) y la búsqueda de información útil para el viajero así como de los servicios que solicite. De este modo, cuando la materia llegue a su fin, el alumno será capaz de:

- Comprender la arquitectura de las agencias de viajes en general, tanto físicas como online (OTAs)
- Utilizar e interpretar la documentación que en una agencia de viajes se realiza: bonos, billeteaje, etc., tanto propios, como de los distintos prestatarios de servicios
- Conocer la filosofía de los proveedores de servicios en cuanto a tarificaciones
- Tener una visión lo más amplia posible de lo que las nuevas tecnologías implican en el normal desarrollo del trabajo de una agencia de viajes, con especial énfasis a los GDS, programas de gestión, aplicaciones móviles, redes sociales e Internet
- Buscar la información necesaria en cuanto a requisitos aduaneros, sanitarios y otras utilidades para realizar un viaje

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1. Incompatibilidades

No constan

3.2. Requisitos

No constan

3.3. Recomendaciones

No existe ningún requisito previo a la matrícula de la asignatura. No obstante, dado el marcado carácter de atención al cliente, es aconsejable la superación previa de la asignatura «Introducción al Turismo». Asimismo es recomendable que el alumnado

presente una aptitud mínima razonable en este campo. Es igualmente deseable presentar un nivel de expresión tanto oral como escrita en castellano, acordes con la formación universitaria.

4. Competencias

4.1. Competencias básicas

- CB1: Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
- CB2: Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
- CB3: Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
- CB4: Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
- CB5: Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

4.2. Competencias de la titulación

- CGT1: Capacidad de análisis y síntesis.
- CGT2: Capacidad de organización y planificación.
- CGT3: Comunicación oral y escrita en lengua nativa.
- CGT5: Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.
- CGT6: Capacidad de gestión de la información.
- CGT7: Resolución de problemas
- CGT8: Toma de decisiones.
- CGT9: Trabajo en equipo.
- CGT10: Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.
- CGT11: Trabajo en un contexto internacional
- CGT12: Habilidades en las relaciones interpersonales.
- CGT13: Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
- CGT14: Razonamiento crítico
- CGT15: Compromiso ético.
- CGT16: Aprendizaje autónomo.
- CGT17: Adaptación a nuevas situaciones.

- CGT18: Creatividad
- CGT19: Liderazgo.
- CGT20: Conocimiento de otras culturas y costumbres.
- CGT21: Iniciativa y espíritu emprendedor
- CGT22: Motivación por la calidad
- CGT23: Sensibilidad hacia temas medioambientales
- CE6: Tener una marcada orientación al servicio del cliente.
- CE9: Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las organizaciones turísticas.
- CE10: Gestionar los recursos financieros.
- CE11: Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
- CE12: Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas.
- CE13: Manejar técnicas de comunicación.
- CE14: Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.
- CE18: Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.
- CE22: Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.
- CE24: Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.
- CE26: Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
- CE27: Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.
- CE32: Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.

4.3. Competencias transversales y de materia

No constan

5. Contenidos

5.1. Teoría

Bloque 1: Introducción a las AAVV

Tema 1: Introducción a las AAVV

- Concepto y evolución histórica de las AAVV
- Posición de la AVV en la industria turística
- Funciones de la AVV
- Clasificación y actividades

- Estructuras organizativas de las distintas AAVV
- Modelos de gestión de las AAVV
- Fuentes de información y documentación en la AVV
- Estudio de viabilidad de una AVV
- Asociaciones empresariales internacionales y nacionales

Tema 2: Gestión de la demanda, oferta de productos turísticos y comercialización en la AVV.

- Tendencias y características de la demanda viajera
- Productos turísticos que ofrecen las AAVV
- Estrategias de precios más utilizadas por las AAVV
- Medios de comunicación comercial en las AAVV
- Estrategias de distribución entre proveedores y agencias y entre agencias mayoristas y minoristas

Bloque 2: La AVV como productora e intermediaria en la venta y gestión de servicios diversos

Tema 3: Producción y cotización de viajes

- Evolución en la producción de los viajes
- Características generales de los viajes a la oferta
- Tipos y fases de los viajes a la oferta
- Características de los viajes a la demanda
- Fases de un viaje a la demanda
- Reglas para la cotización de los viajes
- Ejercicios de cotización

Tema 4: Intermediación en la venta de servicios de transporte

- Transporte aéreo: Relaciones entre compañías aéreas y AAVV Compañías aéreas Procedimientos de reservas y emisión de billeteaje aéreo Los GDS Tipos de tarifas aéreas Clases aéreas Tipos de vuelos IATA Códigos IATA
- Transporte marítimo: Modalidades de transporte marítimo Líneas regulares transoceánicas Líneas regulares continentales Cruceros (marítimos, fluviales, privados o chárter, especializados) Barcos y excursiones para contemplar la flora y la fauna Principales navieras AAVV especializadas en la venta de transporte marítimo
- Transporte ferroviario: Situación actual del transporte ferroviario Modalidades de servicios y productos ofertados por las AAVV Relaciones entre compañías ferroviarias y AAVV Tipos de trenes Clases y tarifas ferroviarias
- Transporte por carretera: Características Servicios de transporte por carretera ofertados por las AAVV Medio de transporte básico para servicios cortos Autobuses como servicio suelto Alquiler de vehículos como servicio suelto Medio de transporte básico para viajes combinados (autobús o automóvil)

Tema 5: Intermediación en la venta de servicios de alojamiento, ocio, seguros y varios.

- Servicios de alojamiento: Situación actual de los alojamientos Modalidades de servicios y productos ofertados por las AAVV Tipos de reservas de alojamientos Alojamientos que se pueden reservar en las AAVV
- Seguros de viaje

- Cambio de divisas
- Reserva y venta de entradas a espectáculos, museos y monumentos
- Otros servicios

5.2. Prácticas

■ Práctica 1: P1 Creación - Proyecto de Agencia de viajes

Idear un proyecto de agencia de viajes. Redactar una Memoria (la definición y el resumen del proyecto empresarial).

Relacionado con:

- Bloque 1: Introducción a las AAVV
- Tema 1: Introducción a las AAVV
- Tema 2: Gestión de la demanda, oferta de productos turísticos y comercialización en la AVV.

■ Práctica 2: P2 Ficha de destino

Realización de una ficha de destino en la que se tendrán en cuenta aspectos eminentemente prácticos para el viajero (visados, vacunas, recomendaciones de viaje, etc.,)

Relacionado con:

- Bloque 1: Introducción a las AAVV
- Tema 1: Introducción a las AAVV
- Tema 2: Gestión de la demanda, oferta de productos turísticos y comercialización en la AVV.

■ Práctica 3: P3 Creación de un viaje combinado. Ficha técnica y presentación

Elaboración y lanzamiento de un viaje combinado a la oferta. Los alumnos llevarán a cabo todos los procesos creativos y de producción para el desarrollo de un viaje. Así mismo, realizarán una presentación final del viaje en clase al resto de compañeros (o en el caso de los alumnos online, un video de presentación).

Relacionado con:

- Bloque 1: Introducción a las AAVV
- Tema 1: Introducción a las AAVV
- Tema 2: Gestión de la demanda, oferta de productos turísticos y comercialización en la AVV.
- Bloque 2: La AVV como productora e intermediaria en la venta y gestión de servicios diversos
- Tema 3: Producción y cotización de viajes
- Tema 4: Intermediación en la venta de servicios de transporte
- Tema 5: Intermediación en la venta de servicios de alojamiento, ocio, seguros y varios.

6. Actividades Formativas

Actividad Formativa	Metodología	Horas	Presencialidad
AF1: Exposición teórica (Clase magistral)	Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.	29.0	100.0
AF2: Tutoría ECTS o trabajos dirigidos.	Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.	5.0	100.0
AF3: Resolución de problemas / Aprendizaje orientado a proyectos	Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.	15.0	100.0
AF4: Prácticas con ordenadores / Aula de informática	Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.	10.0	100.0
AF5: Trabajo autónomo del alumno.		90.0	0.0
AF7: Evaluación.	Prueba de evaluación final.	1.0	100.0
Totales		150,00	

7. Horario de la asignatura

<https://www.um.es/web/estudios/grados/turismo/2024-25#horarios>

8. Sistemas de Evaluación

PRESENCIAL

Identificador	Denominación del instrumento	Criterios de Valoración	Ponderación
---------------	------------------------------	-------------------------	-------------

de evaluación			
SE1	Examen oral y escrito.	ES NECESARIO OBTENER UNA NOTA MÍNIMA DE 5 SOBRE 10 EN EL EXAMEN FINAL PARA SUMAR LA NOTA DEL RESTO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (PRÁCTICAS EVALUABLES OBLIGATORIAS + PROCEDIMIENTOS DE OBSERVACIÓN)	65.0
SE2	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	Valoración prácticas	15.0
SE3	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trabajos realizados en clase 10% ■ Participación activa en clase (asistencia) 10% 	20.0

ONLINE

Identificador	Denominación del instrumento de evaluación	Criterios de Valoración	Ponderación
SE1	Examen oral y escrito.	ES NECESARIO OBTENER UNA NOTA MÍNIMA DE 5 SOBRE 10 EN EL EXAMEN FINAL PARA SUMAR LA NOTA DEL RESTO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (PRÁCTICAS EVALUABLES OBLIGATORIAS + PROCEDIMIENTOS DE OBSERVACIÓN)	65.0
SE2	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales	<p>Los proyectos de presentación obligatoria programados forman parte de la evaluación continua propuesta en el EEES y se realizarán y entregarán online a través del AV de la EUTM en los plazos establecidos y presentados a través de las videoconferencia programadas para tal fin, y siempre durante el periodo de impartición de la asignatura. Los alumnos realizarán un total de 3 prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ P1 Creación de un proyecto de agencia de viajes ■ P2 Realización de una ficha de destino ■ P3 Elaboración global de un viaje combinado (diseño + cotización + ficha técnica + video presentación) 	15.0
SE3	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Presentación de prácticas a través del AV, capacidad de análisis y síntesis. Originalidad y creatividad. Ponderación: 10% ■ Se valorará la participación en los foros y otras actividades propuestas en el AV (no presencial). Ponderación: 10% 	20.0

9. Fechas de exámenes

<https://www.um.es/web/estudios/grados/turismo/2024-25#examenes>

10. Resultados del Aprendizaje

- Identificar los principios de la gestión de la distribución y del transporte turístico, teniendo en cuenta el espacio, las infraestructuras, el marco legal, las TIC, los procedimientos operativos y todo ello con un enfoque de mejora de la comunicación y el servicio al cliente
- Aplicar los principios de la distribución y del transporte turístico
- Distinguir los distintos tipos de clientes así como sus necesidades y expectativas
- Aplicar técnicas y estrategias de comunicación en las empresas turísticas
- Identificar las distintas funciones de las empresas intermediarias y de distribución en el sector turístico
- Utilizar técnicas de ventas de productos turísticos
- Analizar los distintos tipos de transporte y su relación con el sector
- Aplicar las TIC en el transporte

11. Bibliografía

Bibliografía básica

- ALBERT PIÑOLE, I (2015), Gestión de viajes, servicios y productos turísticos; Ramón Areces; Madrid.
- GONZÁLEZ COBREROS, MA (2002); Fundamentos teóricos y gestión práctica para las agencias de viajes; Gestión Turística; editorial Síntesis; Madrid.

Bibliografía complementaria

- FERNÁNDEZ, C; BLANCO, A (1999); Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes; ciclos formativos FP Grado Superior; Hostelería y Turismo; editorial Síntesis; Madrid.
- FRANCESC VALLS, J; (2004); Gestión de empresas de turismo y ocio. El arte de provocar la satisfacción; Gestión 2000.
- LAZA MUÑOZ, P; HERNANDIS BERNAL, L; (2005); Gestión económico-administrativa en agencias de viajes; Paraninfo Thomson Learning; Madrid.
- VOGELER RUIZ, C; HERNÁNDEZ ARMAND, E (1997); Estructura y organización del mercado turístico; centro de estudios Ramón Areces; Madrid.
- [Calidad turística para agencias de viajes](#)

12. Observaciones

Esta guía es tanto para la modalidad presencial como a distancia En los apartados de metodología y evaluación se han creado dos grupos, el grupo 1 es modalidad presencial y el grupo 2 es modalidad a distancia

OBSERVACIONES SOBRE LA EVALUACIÓN- Se realizará una evaluación continuada a lo largo del curso a través de las pruebas teórico-prácticas establecidas. La calificación está constituida por la suma de las notas del Examen, los Proyectos de Presentación Obligatoria, y los Procedimientos de Observación. Para la suma de todos los instrumentos de evaluación es necesaria una nota mínima de 5 sobre 10 en el EXAMEN. Las calificaciones obtenidas en los Proyectos de Presentación Obligatoria (Resolución de Problemas y Realización y Exposición de trabajos) y los Procedimientos de Observación se mantendrán únicamente en las convocatorias a que tenga derecho el alumno durante el mismo curso lectivo. Así, las calificaciones por evaluación continua del curso anterior quedan caducadas, y por tanto eliminadas, debiendo iniciar de nuevo el estudiante el proceso de evaluación continua. El sistema de evaluación "SE2" y "SE3" tienen carácter obligatorio. Esto se debe tener en cuenta al aplicar el -Art 8 (REVA; 25/10/2019): "Salvo en el caso de actividades definidas como obligatorias en la guía docente, si el o la estudiante no puede seguir el proceso de evaluación continua por circunstancias sobrevenidas debidamente justificadas, tendrá derecho a realizar una prueba global". -Todas las tareas evaluables deben realizarse y entregarse a través de los medios y dentro de los plazos establecidos en cada caso. SOLO SE ADMITIRÁ SU ENTREGA FUERA DE PLAZO POR CAUSAS DE CARACTER EXCEPCIONAL Y DOCUMENTALMENTE JUSTIFICADAS - Art 221 (REVA; 25/10/2019) de medidas contra el plagio y el régimen disciplinario según Ley 3/2022: "El o la estudiante que se valga de conductas fraudulentas, incluida la indebida atribución de identidad o autoría, o esté en posesión de medios o instrumentos que faciliten dichas conductas, obtendrá la calificación de cero en el procedimiento de evaluación y, en su caso, podrá ser objeto de sanción, previa apertura de expediente disciplinario".

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES: Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales pueden dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; <http://www.um.es/adyv/>) para recibir la orientación o asesoramiento oportunos para un mejor aprovechamiento de su proceso formativo. De igual forma podrán solicitar la puesta en marcha de las adaptaciones curriculares individualizadas de contenidos, metodología y evaluación necesarias que garanticen la igualdad de oportunidades en su desarrollo académico.

OTRAS OBSERVACIONES:-La bibliografía básica está disponible en la biblioteca del Centro.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

La asignatura de Gestión de agencias de viajes se identifica con los siguientes objetivos de desarrollo sostenible:

- ODS8: Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS9: Industria, innovación e infraestructura
- ODS12: Producción y consumo responsables

ACTIVIDADES FORMATIVAS-GRUPO ONLINE->VOLUMEN DE TRABAJO 150 HORAS (1 HORAS PRESENCIALES + 149 HORAS TRABAJO AUTÓNOMO) CON EL SIGUIENTE DETALLE:

AF1: Exposición teórica->Actividades de clase expositivas a través de los contenidos facilitados a través del AV, foros para el debate y videoconferencias: 9 HORAS-0% PRESENCIALIDAD

AF2: Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesorado->para el alumnado online las tutorías se realizarán a través de videoconferencias, correo electrónico y portafolio electrónico: 7,5 HORAS-0% PRESENCIALIDAD

AF3: Resolución de problemas y estudios de casos a través del AV->actividades de prácticas evaluables facilitadas a través del AV para evaluación de la adquisición de las competencias: 10 HORAS-0% PRESENCIALIDAD

AF4: Prácticas con ordenadores: 12,5 HORAS-0% PRESENCIALIDAD

AF5: Trabajo autónomo del alumno: 110 HORAS-0% PRESENCIALIDAD

AF7: Evaluación->Prueba de evaluación final: 1 HORA-100% PRESENCIALIDAD

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales podrán dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV - <https://www.um.es/adyv/>) para recibir orientación sobre un mejor aprovechamiento de su proceso formativo y, en su caso, la adopción de medidas de equiparación y de mejora para la inclusión, en virtud de la Resolución Rectoral R-358/2016. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento con la LOPD, es de estricta confidencialidad.

REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

El artículo 8.6 del Reglamento de Evaluación de Estudiantes (REVA) prevé que "salvo en el caso de actividades definidas como obligatorias en la guía docente, si el o la estudiante no puede seguir el proceso de evaluación continua por circunstancias sobrevenidas debidamente justificadas, tendrá derecho a realizar una prueba global".

Se recuerda asimismo que el artículo 22.1 del Reglamento de Evaluación de Estudiantes (REVA) estipula que "el o la estudiante que se valga de conductas fraudulentas, incluida la indebida atribución de identidad o autoría, o esté en posesión de medios o instrumentos que faciliten dichas conductas, obtendrá la calificación de cero en el procedimiento de evaluación y, en su caso, podrá ser objeto de sanción, previa apertura de expediente disciplinario".