

# Assignatura d'Intermediació Turística

# Assignatura Online d'Intermediació Turística

**Inici**  
19 febr. 2025

**Online**  
100%

**Idiomes:** Català, Castellà

**Preu:** 420 €

**Matricula't**

**SoHicita informació**



**Metodologia 100% online**



**1a. universitat online del món**



**Acompanyament personalitzat**

## Presentació

Globalització, noves tecnologies i concentració de capitals són alguns dels conceptes bàsics que permeten explicar els canvis que s'estan produint en l'evolució que ens porta a la societat del coneixement. El turístic, i molt específicament l'àmbit de la comercialització dels seus productes i serveis, és un dels sectors on aquests canvis estan sent més visibles.

L'assignatura se centra en l'estudi d'una matèria bàsica en la comercialització de productes i serveis turístics com és la intermediació, un subsector complex que exerceix un paper molt més important en el sistema turístic que en altres sectors i indústries.

En aquest sentit, els continguts de l'assignatura se centren en dos aspectes bàsics. D'una banda, en l'anàlisi del concepte, funcions, estructura i organització de les agències de viatges com a principal canal d'intermediació turística. De l'altra, en la identificació dels elements que estan transformant l'estructura de la comercialització turística, fonamentalment a partir del desenvolupament i aplicació en aquest àmbit de les tecnologies de la informació, que ofereixen eines cada cop més eficients per a millorar el coneixement sobre les necessitats dels clients. Aspectes que tenen en consideració tant les empreses proveïdores de productes i serveis turístics com els intermediaris, i que estan canviant les relacions entre tots dos. Els primers, en el seu intent d'apropar-se directament al consumidor final, prescindint de l'intermediari; els segons, amb l'objectiu de reivindicar el seu rol i situar-lo estratègicament en aquest nou escenari.

I en aquest context l'assignatura aborda també la incidència de l'anomenada web 2.0 a partir del qual el concepte d'intermediació turística assoleix una nova dimensió.

L'assignatura, per motius metodològics i organitzatius d'aprenentatge, s'ha dividit en cinc mòduls. Els tres primers tenen un enfocament clarament conceptual per analitzar el paper, organització i estructura de les empreses intermediadores. El quart mòdul s'endinsa en la identificació dels elements que estan provocant transformacions substancials ¿com per exemple en el seu model de negoci, a partir dels canvis introduïts en els sistemes de retribució establerts en la seva relació amb els proveïdors¿. I el cinquè ofereix una visió de les noves oportunitats que les tecnologies de la informació i la comunicació presenten en l'àmbit de les relacions amb els clients, amb el desenvolupament del màrqueting relacional o d'eines que han facilitat el creixement de les xarxes socials. L'anàlisi de casos pràctics molt significatius en aquest àmbit permet completar la visió de la complexa realitat actual i futura de la intermediació turística.

## Entre les millors universitats

La UOC se situa entre el 7 % de les millors universitats del món segons el World University Rankings 2024.

# Continguts

## Continguts

### Mòdul 1. La intermediació i distribució turística. Què és, qui la fa i com es porta a terme?

- Fonaments i evolució de la intermediació turística.
- Multipaper de les agències de viatges en el sistema turístic.
- Posició de les agències de viatges en el sistema turístic.
- Missió social i funcions.
- Classificació i tipologia de les agències de viatges.
- Estructura d'explotació de les agències de viatges.
- Principals grups empresarials del sector.

### Mòdul 2. Gestió de la producció de serveis i viatges

- Concepte i funcions de la gestió.
- Orientacions de la gestió.
- Gestió de la demanda.
- Segments viatgers més habituals.
- Gestió de l'oferta a les agències de viatges.
- Decisions i objectius sobre oferta a les agències de viatges.
- Política de comercialització i distribució.

### Mòdul 3. Estructura i organització de les agències de viatges

- Entorn extern i intern de les agències de viatges.
- Nivells de gestió i responsabilitat.
- Política de selecció i contractació de recursos humans.
- Nou model d'organigrama per a una agència de viatges actual.
- Gestió de la informació i la comunicació en les agències de viatges.
- Comerç electrònic i organització en les agències.
- Control de la gestió en les agències.
- Situació i tendències.

### Mòdul 4. Distribució electrònica: el punt de vista del proveïdor

- Internet: viatges i comerç electrònic.
- Proveïdors turístics.
- Venda a internet i intermediaris tecnològics.

### Mòdul 5. Noves estratègies en la relació amb el client

- Màrqueting electrònic i CRM a internet.
- De la web 1.0 a la web 2.0.
- Agències de viatges i web 2.0.

## Objectius i competències

### Competències específiques

- Capacitat per reconèixer el funcionament de les destinacions, estructures turístiques i els seus sectors empresarials.
- Capacitat per reconèixer els principis del turisme i identificar-ne les dimensions espacial, social, cultural, jurídica, política, laboral i econòmica.
- Capacitat per treballar en una organització turística adoptant una orientació cap al client i establint-hi relacions satisfactòries.

### Objectius generals

L'assignatura té com a objectiu principal descriure els conceptes bàsics de la intermediació turística i plantejar els canvis estructurals que en aquest àmbit s'estan produint per aconseguir que l'estudiant pugui:

- Comprendre l'evolució de la intermediació turística.
- Conèixer les característiques dels operadors turístics i les agències de viatges i el paper essencial i complex que desenvolupen en el sistema turístic.
- Destacar els punts clau d'una gestió empresarial eficient orientada a la millora de la qualitat de les agències de viatges.
- Considerar les fases i elements d'un model de procés de producció, comercialització i distribució turística.
- Reflexionar sobre la utilitat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la distribució turística i identificar les claus que permeten descriure els canvis estructurals que estan provocant en aquest àmbit.
- Estudiar com el concepte d'intermediació es reinventa per adaptar-se a les noves necessitats del mercat.
- Comprovar, a través de l'anàlisi de casos pràctics, com la identificació, segmentació i relació amb els clients esdevé un criteri estratègic bàsic en l'àmbit de la intermediació.
- Analitzar les diferents eines que les noves tecnologies faciliten per a millorar eficientment les relacions entre empreses intermediàries i clients en un entorn web 2.0.

## Recursos per l'aprenentatge

Els recursos per a l'aprenentatge que ofereix la UOC són digitals i han estat editats per la UOC en multiformat (HTML5, WEB, EPUB, PDF, etc.). Els recursos amb què compta l'assignatura són:

- Mòduls propis sobre teoria de la cultura des de diferents perspectives (filosofia, sociologia, política cultural, economia i tecnologia).
- Selecció de lectures i materials audiovisuals de cadascun dels temes.

# Professorat

## Col·laboradors

Joan Miquel Gomis Lopez

# Requisits d'accés

## Requisits previs

### Requisits tècnics

Per al seguiment d'aquesta assignatura és necessari disposar d'un ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a internet (per banda ampla, ADSL o cable) i un monitor amb una resolució mínima de 1.024 x 768 píxels. Per a poder consultar alguns materials també pot ser necessari un lector de DVD.

És recomanable que la CPU (sigui d'un ordinador de sobretaula o d'un portàtil) tingui com a mínim 2 GB de memòria RAM i 2 GHz de velocitat de processador.

És necessari un sistema operatiu Windows XP (o superior), Mac OS o Linux\*. També es necessita tenir instal·lat un dels navegadors següents: Internet Explorer 9.0 (o superior), [Mozilla Firefox](#) o [Chrome](#).

\* A causa de la gran varietat de distribucions que hi ha, no especificuem totes les versions possibles.

### Titulació

El seguiment i la superació de les assignatures cursades porta a l'obtenció d'un **certificat de la UOC**. Aquest document permetrà la **convalidació** -o reconeixement- amb les assignatures dels estudis universitaris de la UOC sempre que es reuneixin els requisits previs determinats.

### Més de 30 anys d'experiència d'e-learning

L'any 1995, la UOC es va convertir en la **primera universitat online del món**. 30 anys després, continuem sent pioners en e-learning.

L'**eLearning Innovation Center** fa evolucionar el model d'aprenentatge per garantir una formació de qualitat, única, connectada i en xarxa.

# Matrícula i preu

## Procés de matrícula

### 1 Formularis de matrícula

Emplena el formulari de matrícula del curs concret que t'interessa, que trobaràs a la part inferior de la pàgina.

### 2 Accés al Campus

#### Campus Virtual

Un cop sol·licitat l'accés, rebràs un nom d'usuari i una contrasenya que et permetran accedir al Campus Virtual, on trobaràs tota la informació i els recursos que et poden ser necessaris.

#### Tutoria

Un cop al Campus Virtual, tindreu accés al suport permanent de tutoria que us assessorarà i orientarà en l'elecció d'assignatures, d'acord amb el bagatge acadèmic previ que teniu, els vostres interessos i el temps de què disposeu.

#### Espai de tràmits

El Campus Virtual disposa d'un espai de tràmits on podreu consultar i gestionar totes les qüestions de caràcter acadèmic, com ara matricular-vos, consultar les formes de pagament i descomptes disponibles, demanar una beca o convalidar els estudis anteriors.

## Quan et pots matricular?

A la UOC et pots matricular en dos moments diferents de l'any. Trieu l'opció que millor s'adapti a les vostres necessitats. Consulta el termini de matriculació i l'inici de curs a la pàgina dels estudis que t'interessin cursar.



#### Matriculació a partir de l'abril

per començar el curs al **setembre** o **octubre**



#### Matriculació a partir de l'octubre

per començar el curs al **febrer** o **març**

Concepte

Preu

Preu del curs

**420 €**

*El preu d'aquest programa serà el vigent en el moment de formalitzar la matrícula. Subjecte a revisió anual.*



**104.500 graduats i graduades**



**90 % d'estudiants que estudien i treballen**



**84 % tornaria a escollir la UOC**

## Formes de pagament

El pagament dels cursos es fa amb targeta.

1. TPVV: pagament amb una targeta de crèdit o de dèbit de qualsevol entitat financera, mitjançant el TPVV (terminal de punt de venda virtual) de «la Caixa».

[Informació sobre el desistiment de matrícula](#)

## Descomptes

La UOC ofereix un seguit de descomptes. Si et pots acollir a algun, caldrà que en el moment de fer la matrícula el triïs en el desplegable de l'apartat Descomptes. En cas que et puguis acollir a més d'un, hauràs de triar el més beneficiós.

## Descomptes per a col·lectius

### Família nombrosa

L'estudiantat beneficiari del títol de família nombrosa reconegut per la resta de països té dret als descomptes següents, en funció de la categoria:

- Famílies nombroses de categoria especial: descompte del 15% sobre els preus dels recursos per a l'aprenentatge i els serveis de suport a l'aprenentatge.
- Famílies nombroses de categoria general: descompte del 7,5% sobre els preus dels recursos per a l'aprenentatge i els serveis de suport a l'aprenentatge.

### Persones amb discapacitat

Els estudiants amb un grau de discapacitat **igual o superior al 33%** reconegut per l'Estat espanyol, o el grau **equivalent** per qualsevol altre país, tenen dret a un **descompte del 15%**.

### Víctimes d'actes terroristes

Els estudiants (o els seus fills o cònjuges) que hagin estat reconeguts com a víctima d'actes terroristes per l'organisme competent en l'Estat espanyol, o de qualsevol altre país, tenen dret a un **descompte del 15%**.

### Víctimes de violència masclista a l'àmbit de la parella

Els estudiants (i els seus fills o filles dependents) que hagin estat reconeguts com a víctima de violència de gènere, per l'organisme competent en l'Estat espanyol, o de qualsevol altre país, tenen dret a un **descompte del 15%**.

## Comunitat UOC

- **UOC Alumni: 10% de descompte**

Pots obtenir aquest descompte si has obtingut un títol oficial (de grau, llicenciatura, diplomatura, enginyeria o màster universitari) o un màster o postgrau propi a la UOC.

- **Descomptes per a empreses**

Si la teva empresa o organització té un acord amb la UOC, podràs beneficiar-te de descomptes i avantatges a la teva matrícula.

[Consulta les condicions dels descomptes per empreses](#)

### Programa UOC d'acompanyament a l'esportista de competició

L'estudiantat considerat esportista de competició té dret a un descompte sobre l'import de la matrícula.

+ [Consulta la informació del programa](#)

# UOC

---

Consulteu l'oferta formativa de la UOC [uoc.edu/ca/estudis](https://uoc.edu/ca/estudis)

---

 Universitat Oberta  
de Catalunya



