

Guia docent de l'assignatura “Comercialització Informatitzada”

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Comercialització Informatitzada
- ✓ **Codi:** 101238
- ✓ **Titulació:** Grau en Turisme
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-19
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Optativa
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 3 ECTS (75 hores)
- ✓ **Període d'impartició:** 4rt Curs / 1er semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Anglès
- ✓ **Professorat:** Carme Ruiz
- ✓ **Correu electrònic:** carmen.ruizA@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

L'assignatura pretén dotar a l'alumne de quart curs del Grau de Turisme de les habilitats informàtiques i comunicatives necessàries per comercialitzar productes turístics treballant algunes aplicacions del Sistema de Reserves Amadeus i coneixent tècniques de gestió de les xarxes socials i el màrqueting *online*.

L'enfocament de l'assignatura és molt pràctic i es pretén que els continguts teòrics s'apliquin en forma d'exercicis i estudi de casos.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

1. Conèixer el funcionament de l'aplicació de cotxes, hotels, cues i Amadeus Selling Platform d'Amadeus (sistema global de distribució).
2. Analitzar les accions d'un *community manager* i desenvolupar una estratègia de comercialització a través de les xarxes socials.
3. Saber planificar una campanya de màrqueting *online* amb els recursos disponibles de l'empresa.
4. Adquirir agilitat amb els suports informàtics propis del sector turístic.
5. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.

6. Tenir capacitat d'auto avaluar els coneixements adquirits.
7. Treballar amb les tècniques de comunicació a tots els nivells..

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENENTATGE

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

CE8. Us de tècniques de comunicació d'empreses de les organitzacions turístiques: interna, externa i corporativa.

RESULTATS D'APRENENTATGE

C8.7. Utilitzar les tècniques de comunicació aplicables a les entitats turístiques.

CE10. Argumentar de forma crítica des de les diferents perspectives teòriques, ideològiques i de bones pràctiques, la realitat que envolta al sector turístic.

RESULTATS D'APRENENTATGE

CE10.4. Utilitzar les tècniques de comunicació per comunicar les argumentacions sobre la realitat del sector turístic.

C12. Aplicar les eines de les tecnologies de la informació i de la comunicació (Amadeus o CRS de gestió i, web 2.0, ERP,) als àmbits de gestió, planificació i productes del sector turístic.

RESULTATS D'APRENENTATGE

CE12.3. Aplicar els programes informàtics d'agències de viatges i companyes aèries així com a altres empreses del sector i de les tècniques de comunicació en el sector turístic.

CE13. Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.

RESULTATS D'APRENENTATGE

CE13.5. Adquirir habilitats directives i de gestió de conflictes

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.

CT2. Tenir capacitat d'auto avaluar els coneixements adquirits.

CT4. Treballar amb les tècniques de comunicació a tots els nivells.

CT7. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.

CT8. Mostrar un comportament ètic en les relacions socials així com a adaptar-se a diferents contextos interculturals.

CT10. Treball en grup

5. TEMARI I CONTINGUTS

I PART: DISTRIBUCIÓ TURÍSTICA:

Tema 1: La distribució turística: Definició conceptual, esquema de la comercialització turística, situació actual i estratègies de distribució.

Tema 2: Els canals de distribució. Anàlisi de la utilització dels diferents canals de distribució per part de les diferents tipologies d'empreses turístiques existents (hotels, companyies aèries, empreses de creuers, agències de viatge, etc.)

II PART: GDS- AMADEUS

Tema 1. Aplicació de cotxes

Tema 2. Aplicació d'hotels

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- Amadeus España (2009): *Manual de Amadeus Selling Platform*, Madrid.
- Amadeus España (2009): *Prontuario de Amadeus Ticketing*, Madrid.
- Amadeus España (2009): *Prontuario de Reservas, tarifas y emisión*, Madrid.
- Del Pico, F. (1997): *Manual de Reservas Savia Amadeus*, Madrid: Opentour Ediciones.

Buhalis, D. & Laws, E. (2001). Tourism Distribution Channels: Practices, Issues and Transformations. Thomson, London.

Buhalis, D. (2008). Relationships in the Distribution Channel of tourism, International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 1:1, 113-139, DOI: 10.1300/J149v01n01_07.

Kracht, J. & Wang Y. (2010). "Examining the tourism Distribution channel: evolution and transformation". International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 22 Issue: 5, pp.736-757. <https://doi.org/10.1108/09596111011053837>.

Altres materials de suport en format digital i enllaços a pàgines web s'ofereixen al Campus Virtual.

7. METODOLOGIA DOCENT

L'assignatura funciona en base a tres metodologies d'ensenyament-aprenentatge:

a) Metodologia de la part teòrica de l'assignatura:

Explicacions presencials de tipus classe-magistral pel que fa als diferents temes del programa

b) Metodologia de la part pràctica de l'assignatura:

Realització i exposició a classe d'exercicis i de casos pràctics (individuals o en equip) realitzant consultes, reserves i cotitzacions de tarifes aèries relacionats amb les explicacions teòriques (alguns exercicis es realitzaran fora d'horari de classe)

Els alumnes faran recerca de part dels continguts teòrics i després es farà una exposició general i posada en comú de la informació trobada, per seleccionar aquella més rellevant.

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	26	1,04	CE8.4, CE10.5, CE12.4, CE13.5
Resolució de problemes	8	0.32	CE8.4, CE10.5, CE12.4, CE13.5
Tipus: Supervisades			
Tutories	12	0.48	CT1, CT6, CT7
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	9	0.36	CE8.4, CE10.5, CE12.4, CE13.5
Exercicis i casos pràctics	20	0.8	CE8.4, CE10.5, CE12.4, CE13.5

8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

L'avaluació de l'assignatura serà:

Avaluació continuada. L'avaluació continuada consta del següent sistema:

- La realització d'un examen pràctic que consisteix en la realització de diverses reserves amb Amadeus que valdrà un **30% de la nota final** i que farà mitja amb les dues activitats pràctiques amb una nota mínima de 4 sobre 10.
- La realització de dos activitats pràctiques de reserves d'Amadeus que valdran un **20 % de la nota final** (10 % cadascuna d'elles).
- La realització d'un cas pràctic de desenvolupament de l'estratègia de distribució d'una empresa turística que valdrà un **20 % de la nota final**.

- d) L'anàlisi de tres estudis de cas relacionats amb la distribució de les empreses turístiques que valdran un **30% de la nota final** (10 % cadascuna d'elles).

ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Examen pràctic	30 %	2	0,08	CE8,7, CE12.3
Activitats pràctiques	20 %	8	0,32	CE8.7, CE10.4, CE12.3
Estudi de casos i realització de cas pràctic	50 %	29	1,16	CE8.7, CE10.4, CE13.5

Avaluació única. Hi haurà un examen final amb tot el contingut de l'assignatura per aquells estudiants que no hagin superat el sistema d'avaluació contemplat en el punt anterior i per aquells estudiants amb característiques especials (repetidors, estudiants amb mobilitat, etc.) i que valdrà el **100% de la nota final**.

Re-avaluació. Aquells alumnes que en la convocatòria d'avaluació única hagin obtingut una nota final entre 3,5 i 5 tindran dret a presentar-se a l'examen de re-avaluació. La nota màxima que l'alumne obtindrà en aquesta convocatòria és de 5.

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
1	Introducció a la distribució turística	Classe magistral i pràctica	2
2	Introducció a la distribució turística	Classe pràctica	2
3	Introducció a la distribució turística	Classe pràctica	2
4	Introducció a la distribució turística	Classe pràctica	2
5	Introducció a la distribució turística	Presentació projectes	2
6	Amadeus: Aplicació hotels	Classe magistral	2

		Classe pràctica	
7	Amadeus: Aplicació hotels	Classe magistral Classe pràctica	2
8	Amadeus: Aplicació hotels	Classe magistral Classe pràctica	2
9	Amadeus: Aplicació hotels	Activitat pràctica	2
10	Amadeus: Aplicació cotxes	Classe magistral Classe pràctica	2
11	Amadeus: Aplicació cotxes	Classe magistral Classe pràctica	2
12	Amadeus: Aplicació cotxes	Classe magistral Classe pràctica	2
13	Amadeus: Aplicació cotxes	Activitat pràctica	2
14	Amadeus: Aplicació cotxes	Classe magistral Classe pràctica	2
15	Amadeus hotels i cotxes	Avaluació Amadeus	2

10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Per tal de fomentar l'esperit emprenedor es facilita a l'alumne les eines necessàries per tal que analitzi les possibilitats que les aplicacions treballades poden donar als nous projectes empresarials del món turístic. Així mateix les activitats a l'aula i en grup consoliden la relació entre persones amb la necessitat d'aportar sinergies per aconseguir objectius de grup consensuats i després convertits en projectes de futur empresarial.

L'assignatura aporta a l'estudiant la visió real i actual mitjançant els estudis i les investigacions que s'han de portar a termini en les activitats programades. Per altra banda el sistema avaluatiu compta amb autoavaluacions i l'avaluació comunitària com a complement a l'avaluació pròpia del docent per fer partícip a l'alumne del nivell assolit pel grup i per ensinistrar-lo en les tècniques de reflexió davant de plantejaments oportuns o no satisfactoris pel bé d'un projecte empresarial, ja sigui individual o de grup. Tots els treballs i les aportacions dels alumnes són disposats a l'abast de tot el grup de classe per tal de compartir els recursos creats així com per assegurar una creació autèntica d'informació.