

Habilitats del sector turístic

Codi: 101190

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500894 Turisme	OB	2	2

Professor/a de contacte

Nom: Carme Ruiz Aguado

Correu electrònic: Carmen.RuizA@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: anglès (eng)

Grup íntegre en anglès: Sí

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: Sí

Equip docent

Sonia García Jiménez

Prerequisits

No hi ha cap prerequisit per cursar aquesta assignatura.

Objectius

Aquesta assignatura vol dotar als estudiants del segon curs del Grau en Turisme de les habilitats informàtiques necessàries per desenvolupar la seva feina a les empreses del sector turístic, especialment a les d'intermediació, transport aeri i empreses d'allotjament. L'assignatura treballa amb diferents softwares específics del sector com ara el Sistema Global de Distribució Amadeus amb continuació a l'assignatura operativa de Comercialització Informatitzada.

A la finalització de l'assignatura, els estudiants seran capaços de :

- Familiaritzar-se amb el funcionament bàsic d'un GDS: Amadeus
- Aprendre a buscar i analitzar serveis de transport aeri i tarifes ofertes per les companyies aèries abans de seleccionar la millor opció per cobrir les necessitats del client.
- Conèixer com desenvolupar el procés de creació d'una reserva aèria amb un sistema de distribució global.
- Familiaritzar-se amb el funcionament bàsic d'un software per a la gestió hotelera (PMS).
- Aprendre el funcionament bàsic d'un software de gestió d'agència de viatges (Front Office).
- Aplicar tècniques de comunicació rellevants pel sector turístic.
- Aprendre els principis bàsics del Revenue Management.

Competències

- Aplicar les eines de les tecnologies de la informació i de la comunicació (programes de gestió de reserves, paquets de gestió d'agències de viatges, programes de gestió hotelera, etc.) als àmbits de gestió, planificació i productes del sector turístic.

- Argumentar de manera crítica, des de les diferents perspectives teòriques, ideològiques i de bones pràctiques, la realitat que envolta al sector turístic.
- Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Manejar tècniques de comunicació d'empreses de les organitzacions turístiques: interna, externa i corporativa.
- Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.
- Ser capaç d'autoavaluar-se els coneixements adquirits.
- Treball en grup.

Resultats d'aprenentatge

1. Adquirir habilitats directives i de gestió de conflictes.
2. Aplicar els programes informàtics d'AAVV, restauració i hotels i les tècniques de comunicació al sector turístic.
3. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
4. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
5. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
6. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
7. Ser capaç d'autoavaluar-se els coneixements adquirits.
8. Treball en grup.
9. Utilitzar les tècniques de comunicació aplicables a les entitats turístiques.
10. Utilitzar les tècniques de comunicació per difondre les argumentacions sobre la realitat del sector turístic.

Continguts

PART I: GDS: AMADEUS

Unitat 1: Introducció als sistemes de distribució Global i les seves funcionalitats

Unitat 2: Codificació i descodificació

Unitat 3: Disponibilitat

Unitat 4: reserves aèries

Unitat 5: Tarifes i emissió de bitllets

PART II: PMS HOTELER

Unitat 6: Introducció a un PMS, funcions principals: reserves, perfils, opcions de caixers, back office i administració d'ingressos

Unitat 7: Reserves d'Hotel. Tipus de reserves, clients i tarifes

Unitat 8: Creació i manteniment d'arxius i reserves

Unitat 9: Aplicació de recepció

Unitat 10: Gestió d'habitacions

Unitat 11: Facturació i informes

PART III: SISTEMA DE GESTIÓ D'AGÈNCIES DE VIATGE

Unitat 12: Introducció als sistemes de gestió per agències de viatge i les seves funcionalitats

Unitat 13: Creació, control i manteniment d'arxius

Unitat 14: Creació, control i tancament d'expedients de viatge

Unitat 15: Serveis de facturació i generació de documents

PART IV: INTRODUCCIÓ AL REVENUE MANAGEMENT

Unitat 16: Introducció als principis bàsics de Revenue Management

Metodologia

L'assignatura s'imparteix aplicant dues metodologies d'aprenentatge diferents:

a) Metodologia Teòrica:

Explicacions magistrals a l'aula de tots els punts del temari de l'assignatura

b) Metodologia per a la part pràctica del curs:

Realització i lliurament d'exercicis de classe i estudis de cas (individual o grup) per posar en pràctica els aspectes teòrics explicats.

El Campus virtual serà utilitzat com una font d'informació complementària i com a un canal alternatiu de comunicació entre estudiants i professor. Al campus virtual l'estudiant trobarà la guia docent de l'assignatura, els exercicis i casos d'estudi, enllaços a pàgines web, els manuals d'usuari de programari i les notes de l'assignatura.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes pràctiques	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Classes teòriques	15	0,6	2, 3, 4, 6, 7, 8, 9
Tipus: Supervisades			
Tutories	11	0,44	2, 3, 4, 6, 7, 9, 10
Tipus: Autònomes			
Estudi	89	3,56	2, 4, 7, 9, 10
Preparació treballs	6	0,24	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10

Avaluació

L'avaluació de l'assignatura serà de la manera següent:

Avaluació Contínua. La valoració contínua consisteix en el sistema següent:

- a) Realització d'activitats pràctiques dins Amadeus que valen el 14% de la nota final.
- b) La realització d'una prova pràctica que consisteix en la realització de diverses reserves amb Amadeus que té un valor del 36% de la nota final i que farà mitja amb la nota de les activitats pràctiques amb una nota mínima de 4.
- c) Realització d'activitats pràctiques que valen el 16% de la nota final (8% les activitats de PMS d' Hotel i 8% les del Front Office d'agències de Viatge).
- d) La realització de dues proves pràctiques (una pel PMS d'Hotel i una pel Front Office) que valen el 24% de la nota final (12% cadascú) i que només faran mitja amb les activitats pràctiques amb una nota mínima de 4.
- e) Realització d'un treball sobre Revenue management que val el 10% de la nota final.

Examen final. Hi haurà un examen final amb tots els continguts del curs per estudiants que no han passat el sistema d'avaluació referit en el punt anterior i per estudiants amb característiques específiques (repetidors, estudiants amb mobilitat, etc.). El seu valor és del 100% de la nota final.

Re-avaluació. Aquells estudiants amb una nota final superior a 3,5 i inferior a 5 tindran la possibilitat de fer aquest examen. La nota final màxima a obtenir és d'un 5 sobre 10.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Activitats pràctiques	40% de la nota final	8	0,32	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Examen pràctic Front office d'agència de viatges	12% de la nota final	2	0,08	2
Examen pràctic PMS Hoteler	12% de la nota final	2	0,08	2, 10
Examen pràctic d'Amadeus	36% de la nota final	2	0,08	1, 2, 4, 7, 9

Bibliografia

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.

Micros-Sysme-Hotel España (2006): *Manual de producto: Sysme-Hotel*, Madrid.

Pipeline Software (2007): *Manual de producto: Orbis*, Castellón.