

**Habilitats del sector turístic**

Codi: 101190  
Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500894 Turisme	OB	2	1

La metodologia docent i l'avaluació proposades a la guia poden experimentar alguna modificació en funció de les restriccions a la presencialitat que imposin les autoritats sanitàries.

**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 Jimènez

**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 optativa 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.