

Habilidades en el sector turístico

Código: 101190
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500894 Turismo	OB	2	1

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

Contacto

Nombre: Carme Ruiz Aguado

Correo electrónico: Carmen.RuizA@uab.cat

Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: inglés (eng)

Algún grupo íntegramente en inglés: Sí

Algún grupo íntegramente en catalán: No

Algún grupo íntegramente en español: Sí

Equipo docente

Sonia García Jiménez

Prerequisitos

No hay prerequisitos para cursar la asignatura.

Objetivos y contextualización

Esta asignatura quiere dotar a los estudiantes del segundo curso del Grado en Turismo de las habilidades informáticas necesarias para desarrollar su trabajo en las empresas del sector turístico, especialmente en las de intermediación, transporte aéreo y de alojamiento. La asignatura trabaja con diferentes softwares específicos del sector como por ejemplo el Sistema Global de Distribución Amadeus con continuación a la asignatura optativa de Comercialización Informatizada.

A la finalización de la asignatura, los estudiantes serán capaces de :

- Familiarizarse con el funcionamiento básico de un GDS: Amadeus
- Aprender a buscar y analizar servicios de transporte aéreo y tarifas ofrecidas por las compañías aéreas antes de seleccionar la mejor opción para cubrir las necesidades del cliente.
- Conocer como desarrollar el proceso de creación de una reserva aérea con un sistema de distribución global.
- Familiarizarse con el funcionamiento básico de un software para la gestión hotelera (PMS).
- Aprender el funcionamiento básico de un software de gestión de agencia de viajes (Frente Office).
- Aplicar técnicas de comunicación relevantes para el sector turístico.
- Aprender los principios básicos del Revenue Management

Competencias

- Aplicar las herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación (programas de gestión de reservas, paquetes de gestión de agencias de viajes, programas de gestión hotelera,etc.) a los ámbitos de gestión, planificación y productos del sector turístico.
- Argumentar de forma crítica desde las diferentes perspectivas teóricas, ideológicas y de buenas prácticas, la realidad que rodea al sector turístico.
- Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Manejar técnicas de comunicación de empresas de las organizaciones turísticas: interna, externa y corporativa.
- Proponer soluciones alternativas y creativas a posibles problemas en el ámbito de la gestión, la planificación, las empresas y los productos turísticos.
- Ser capaz de autoevaluarse los conocimientos adquiridos.
- Trabajo en grupo.

Resultados de aprendizaje

1. Adquirir habilidades directivas y de gestión de conflictos.
2. Aplicar los programas informáticos de AAVV, restauración y hoteles, y de las técnicas de comunicación en el sector turístico.
3. Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
4. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
5. Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
6. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
7. Ser capaz de autoevaluarse los conocimientos adquiridos.
8. Trabajo en grupo.
9. Utilizar las técnicas de comunicación aplicables a las entidades turísticas.
10. Utilizar las técnicas de comunicación para comunicar las argumentaciones sobre la realidad del sector turístico.

Contenido

PARTE I: GDS: AMADEUS

Unidad 1: Introducción a los sistemas de distribución Global y sus funcionalidades

Unidad 2: Codificación y descodificación

Unidad 3: Disponibilidad

Unidad 4: reservas aéreas

Unidad 5: Tarifas y emisión de billetes

PARTE II: PMS HOTELERO

Unidad 6: Introducción a un PMS, funciones principales: reservas, perfiles, opciones de cajeros, back office y administración de ingresos

Unidad 7: Reservas de Hotel. Tipo de reservas, clientes y tarifas

Unidad 8: Creación y mantenimiento de archivos y reservas

Unidad 9: Aplicación de recepción

Unidad 10: Gestión de habitaciones

Unidad 11: Facturación e informes

PARTE III: SISTEMA DE GESTIÓN De AGENCIAS DE VIAJE

Unidad 12: Introducción a los sistemas de gestión para agencias de viaje y sus funcionalidades

Unidad 13: Creación, control y mantenimiento de archivos

Unidad 14: Creación, control y cierre de expedientes de viaje

Unidad 15: Servicios de facturación y generación de documentos

PARTE IV: INTRODUCCIÓN AL REVENUE MANAGEMENT

Unidad 16: Introducción a los principios básicos de Revenue Management

Metodología

La asignatura se imparte aplicando dos metodologías de aprendizaje diferentes:

a) Metodología Teórica:

Explicaciones magistrales en el aula de todos los puntos del temario de la asignatura

b) Metodología para la parte práctica del curso:

Realización y entrega de ejercicios de clase y estudios de caso (individual o grupo) para poner en práctica los aspectos teóricos explicados.

El Campus virtual será utilizado como una fuente de información complementaria y como un canal alternativo de comunicación entre estudiantes y profesor. En el campus virtual el estudiante encontrará la guía docente de la asignatura, los ejercicios y casos de estudio, enlaces a páginas web, los manuales de usuario de software y las notas de la asignatura.

Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases prácticas	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Clases teóricas	15	0,6	2, 3, 4, 6, 7, 8, 9
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	11	0,44	2, 3, 4, 6, 7, 9, 10
Tipo: Autónomas			
Estudio	89	3,56	2, 4, 7, 9, 10
Preparación de trabajos	6	0,24	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10

Evaluación

La evaluación de la asignatura será de la manera siguiente:

Evaluación Continua. La evaluación continua consiste en el sistema siguiente:

- a) Realización de actividades prácticas de Amadeus que valen el 14% de la nota final.
- b) La realización de una prueba práctica que consiste en la realización de varias reservas con Amadeus que tiene un valor del 36% de la nota final y que hará media con la nota de las actividades prácticas con una nota mínima d e 4 .
- c) Realización de actividades prácticas que valen el 16% de la nota final (8% las actividades de PMS de Hotel y 8% las del Front Office de agencias de Viaje).
- d) La realización de dos pruebas prácticas (una para el PMS de Hotel y una para el Front Office) que valen el 24% de la nota final (12% cada una) y que sólo harán media con las actividades prácticas con una nota mínima d e 4 .
- e) Realización de un trabajo sobre Revenue management que vale el 10% de la nota final.

Examen final. Habrá un examen final con todos los contenidos del curso para estudiantes que no han superado el sistema de evaluación referido en el punto anterior y para estudiantes con características específicas (repetidores, estudiantes con movilidad, etc.). Su valor es del 100% de la nota final.

Re-evaluación. Aquellos estudiantes con una nota final superior a 3,5 e inferior a 5 tendrán la posibilidad de hacer este examen. La nota final máxima a obtener es de un 5 sobre 10.

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Actividades prácticas	40% de la nota final	8	0,32	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Examen práctico PMS Hotelero	12% de la nota final	2	0,08	2, 10
Examen práctico de Amadeus	36% de la nota final	2	0,08	1, 2, 4, 7, 9
Examen práctico del Front office de agencia de viajes	12% de la nota final	2	0,08	2

Bibliografía

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.