

Habilitats del sector turístic

Codi: 101190
Crèdits: 6

2024/2025

Titulació	Tipus	Curs
2500894 Turisme	OB	2

Professor/a de contacte

Nom: Carmen Ruiz Aguado

Correu electrònic: carmen.ruiza@uab.cat

Equip docent

Sonia García Jimènez

Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

Prerequisits

No hi ha cap prerequisit per cursar aquesta assignatura.

Objectius

Aquesta assignatura vol dotar a l'alumnat del segon curs del Grau en Turisme de les habilitats informàtiques necessàries per a desenvolupar la seva carrera professional 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, l'alumnat serà capaç 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 respectant la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions.
- 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 aèria

Unitat 4: reserves aèries

PART II: PMS HOTELER

Unitat 5: Introducció a un PMS, funcions principals: reserves, perfils, opcions de caixers, back office i administració d'ingressos

Unitat 6: Reserves d'Hotel. Tipus de reserves, clients i tarifes

Unitat 7: Creació i manteniment d'arxius i reserves i gestió d'habitacions

Unitat 8: Operacions de recepció: entrada i sortida de clients, facturació i informes.

PART III: SISTEMA DE GESTIÓ D'AGÈNCIES DE VIATGE

Unitat 9: Introducció als sistemes de gestió per agències de viatge i les seves funcionalitats

Unitat 10: Creació, control i manteniment d'arxius

Unitat 11: Creació, control i tancament d'expedients de viatge

Unitat 12: Serveis de facturació i generació de documents

PART IV: INTRODUCCIÓ AL REVENUE MANAGEMENT

Unitat 13: Introducció als principis bàsics de Revenue Management

Activitats formatives i Metodologia

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

Idiomes d'impartició

Grau de Turisme: Castellà

Grau de Turisme en Anglès: Anglès

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.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Activitats pràctiques	70% de la nota final	12	0,48	1, 3, 4, 5, 7, 6, 10, 9, 2, 8
Examen pràctic d'Amadeus	30% de la nota final	2	0,08	1, 4, 7, 9, 2

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

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

- Realització d'activitats pràctiques d' Amadeus que valen el 35% de la nota final de la assignatura.
- La realització d'una prova pràctica que consisteix en la realització de diverses reserves amb Amadeus que té un valor del 30% de la nota final i que farà mitja amb la nota de les activitats pràctiques amb una nota mínima de 4 sobre 10.
- Realització d'activitats pràctiques de PMS hotelier que valen el 15% de la nota final.
- Realització d'actiitats pràctiques de Front office d'agència de viatges que valen el 15% de la nota final.
- Realització d'una activitat sobre Revenue management que val el 5% de la nota final.

Per poder fer promig entre totes les notes d'avaluació contínua és condició imprescindible obtenir una nota mínima de 4 sobre 10.

Avaluació única.

Els alumnes que optin per aquest sistema d'avaluació hauràn de realitzar un dossier d'activitats pràctiques que valdrà el 40% de la nota final, un examen d'Amadeus que val un 30% de la nota final de l'assignatura, un examen de PMS hotelier que val un 15% de la nota final de l'assignatura i un examen de Front office d'agències de viatge que val un 15% de la nota final

Re-avaluació. Aquells estudiants que no hagin superat l'avaluació única i tinguin una nota final superior a 3,5 tindran la possibilitat de fer aquest examen. La nota final màxima a obtenir és d'un 5 sobre 10.

La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant es presenti a menys de la meitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final.

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.

CompaniesandMarkets.com: *Global Distribution Systems (GDS) Market Is Led by Amadeus, Sabre and Travelport*. Chatham: Newstex, 2015. Print.

Del Pico, Fátima. (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.

Programari

GDS: AMADEUS

PMS HOTELER

FRONT OFFICE: ORBIS

Llista d'idiomes

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Espanyol	primer quadrimestre	matí-mixt
(TE) Teoria	2	Anglès	primer quadrimestre	matí-mixt