

## Habilidades en el sector turístico

Código: 101190  
Créditos ECTS: 6

2024/2025

Titulación	Tipo	Curso
2500894 Turismo	OB	2

### Contacto

Nombre: Carmen Ruiz Aguado

Correo electrónico: carmen.ruiza@uab.cat

### Equipo docente

Sonia García Jiménez

### Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

### Prerrequisitos

No hay prerrequisitos para cursar la asignatura.

### Objetivos y contextualización

Esta asignatura quiere dotar al alumnado del segundo curso del Grado en Turismo de las habilidades informáticas necesarias para desarrollar su carrera profesional 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, el alumnado será capaz 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 respetando la diversidad y la pluralidad de ideas, personas y situaciones.
- 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 decodificación

Unidad 3: Disponibilidad aérea

Unidad 4: reservas aéreas

PARTE II: PMS HOTELERO

Unidad 5: Introducción a un PMS, funciones principales: reservas, perfiles, opciones de cajeros, back office y administración de ingresos

Unidad 6: Reservas de Hotel. Tipo de reservas, clientes y tarifas

Unidad 7: Creación y mantenimiento de archivos y reservas y gestión de habitaciones

Unidad 8: Operaciones de recepción: entradas, salidas, facturación e informes

### PARTE III: SISTEMA DE GESTIÓN De AGENCIAS DE VIAJE

Unidad 9: Introducción a los sistemas de gestión para agencias de viaje y sus funcionalidades

Unidad 10: Creación, control y mantenimiento de archivos

Unidad 11: Creación, control y cierre de expedientes de viaje

Unidad 12: Servicios de facturación y generación de documentos

### PARTE IV: INTRODUCCIÓN AL REVENUE MANAGEMENT

Unidad 13: Introducción a los principios básicos de Revenue Management

## Actividades formativas y Metodología

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

Idiomas de impartición

Grado en Turismo: Castellano

Grado en Turismo en inglés: Inglés

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.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Evaluación

### Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Actividades prácticas	70% de la nota final	12	0,48	1, 3, 4, 5, 7, 6, 10, 9, 2, 8
Examen práctico de Amadeus	30% de la nota final	2	0,08	1, 4, 7, 9, 2

La evaluación de la asignatura será de la manera siguiente:

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

- Realización de actividades prácticas de Amadeus que valen el 35% de la nota final.
- La realización de una prueba práctica que consiste en la realización de varias reservas con Amadeus que tiene un valor del 30% de la nota final y que hará media con la nota de las actividades prácticas con una nota mínima de 4 sobre 10.
- Realización de actividades prácticas de PMS de hotel que valen el 15% de la nota final.
- Realización de actividades prácticas de Front Office de agencia de viajes que valen el 15% de la nota final.
- Realización de una actividad sobre Revenue management que vale el 5% de la nota final.

Para poder hacer media entre todas las actividades es imprescindible obtener como mínimo una nota de 4 sobre 10..

Evaluación única.

La evaluación única consiste en la realización de un dossier con actividades prácticas que vale un 40% de la nota final, un examen de Amadeus que vale un 30% de la nota final, un examen sobre PMS que vale un 15% de la nota final y un examen de Front office que vale un 15% de la nota final de la asignatura.

Para hacer promedio entre todas las notas de evaluación única es imprescindible obtener una nota mínima de 4 sobre 10.

Re-evaluación. Aquellos estudiantes que no hayan superado la evaluación única y que hayan obtenido una nota superior a 3,5 tendrán la posibilidad de hacer este examen. La nota final máxima a obtener es de un 5 sobre 10.

*La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el/la estudiante se presente a menos de la mitad de las actividades de evaluación y/o no se presente al examen final.*

## 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, 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.

## Software

GDS: AMADEUS

PMS HOTELERO

FRONT OFFICE: ORBIS

## Lista de idiomas

Nombre	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(TE) Teoría	1	Español	primer cuatrimestre	mañana-mixto
(TE) Teoría	2	Inglés	primer cuatrimestre	mañana-mixto