

Guía docente de la asignatura “Comercialización electrónica del sector hotelero”

1. IDENTIFICACIÓN

- ✓ **Nombre de la asignatura:** Comercialización electrónica en el sector hotelero
- ✓ **Código:** 103781
- ✓ **Titulación:** Grado en Dirección Hotelera
- ✓ **Curso académico:** 2018-19
- ✓ **Tipo de asignatura:** Optativa
- ✓ **Créditos ECTS (horas):** 3 ECTS (75 horas)
- ✓ **Período de impartición:** 4º curso / 2º semestre
- ✓ **Idioma en que se imparte:** Inglés
- ✓ **Profesorado:** Carme Ruiz
- ✓ **E-mail:** carmen.ruizA@uab.cat

2. PRESENTACIÓN

La asignatura pretende dotar al alumno de cuarto curso del Grado en Dirección hotelera de las habilidades informáticas y comunicativas necesarias para comercializar productos turísticos trabajando algunas aplicaciones del Sistema de Reservas Amadeus y conociendo técnicas de gestión de las redes sociales y del marketing online.

El enfoque de la asignatura es muy práctico y se pretende que los contenidos teóricos se apliquen en forma de ejercicios y estudio de casos.

3. OBJETIVOS FORMATIVOS

Al finalizar la asignatura el alumno deberá ser capaz de:

1. Conocer el funcionamiento de la aplicación de hoteles de Amadeus (Sistema global de distribución).
2. Analizar las acciones de un *community manager* y desarrollar una estrategia de comercialización a través de las redes sociales.

3. Saber planificar una campanya de marketing online con los recursos disponibles de la empresa
4. Adquirir agilidad con los soportes informáticos propios del sector turístico.
5. Desarrollar una capacidad de aprendizaje autónoma.
6. Tener capacidad de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
7. Trabajar con las técnicas de comunicación en todos los niveles.

4. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE19. Aplicar las técnicas más actuales de las tecnologías de la información y de la comunicación y los nuevos sistemas de gestión en los ámbitos de la planificación, gestión y dirección de empresas, negocios y productos de los sectores de la hostelería y la restauración.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

C19.2. Conocer las tecnologías aplicadas a la promoción, gestión y comercialización turística (Amadeus, Fidelio, Galileo, Sabre, etc.)

CE25. Demostrar que comprende la relación y el impacto de los sistemas de información en los procesos de gestión de las empresas de hostelería y restauración.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE25.1. Conocer y aplicar las nuevas fórmulas de comercialización y fidelización a través de Internet y aplicarlas en la venta de productos y servicios del sector de la hostelería y la restauración.

C32. Elaborar planes de comercialización y promoción de las empresas de los sectores de la hostelería, especialmente en el campo de la comercialización *online*.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE32.4. Implementar las nuevas herramientas de la comercialización *online* con el objeto de mejorar la gestión integral de la empresa, tanto en el ámbito de la gestión interna como en las relaciones con el entorno.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje autónoma.
- CT2. Tener capacidad de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
- CT3. Adaptarse a los cambios tecnológicos que vayan apareciendo.
- CT4. Trabajar con las técnicas de comunicación a todos los niveles.

CT8. Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.

CT11. Gestionar y organizar el tiempo.

CT12. Trabajar en equipo.

CT14. Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.

CT16. Analizar, sintetizar y evaluar la información.

5. TEMARIO Y CONTENIDO

INTRODUCCIÓN A LA DISTRIBUCIÓN HOTELERA

I PARTE: GDS- AMADEUS

Tema 1. Introducción, codificación y sistema de información

Tema 2. Aplicación de hoteles

II PARTE: COMERCIALIZACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Tema 5. El papel del Community Manager en las empresas turísticas

Tema 6. *Marketing online*.

6. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- 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.

Gretzel, U. & Xiang, Z. (2010). Role of social media in online travel information search. *Tourism management* 31, p. 179-188. Elsevier Ltd, Great Britain.

Larsen, J., Urry, J. & Axhausen, K.W. (2006). Networks and tourism: Mobile Social Life. *Annals of Tourism Research*, Vol. 34, nº 1, pp. 244-262. Elsevier Ltd, Great Britain.

Webgrafia:

<http://www.tnooz.com/article/fifteen-of-the-best-social-media-campaigns-in-travel-so-far/>

<http://www.travelandleisure.com/smittys-2013>

<http://springnest.com/blog/social-media-travel-marketing/>

<http://www.tourism.australia.com/industry-advice/using-social-media.aspx>

Otro material de apoyo en formato digital se ofrece en el Campus Virtual.

7. METODOLOGÍA DOCENTE

La asignatura funciona en base a tres metodologías de enseñanza-aprendizaje:

a) Metodología de la parte teórica de la asignatura:

Explicaciones presenciales de tipo clase magistral para los diferentes temas del programa.

b) Metodología de la parte práctica de la asignatura:

Realización en clase de ejercicios y de casos prácticos (individuales o en grupo) realizando consultas, reservas y cotizaciones de tarifas relacionadas para poner en práctica las explicaciones teóricas (algunos ejercicios se realizarán fuera del horario de clase).

c) Metodología de la parte no presencial de la asignatura (Campus Virtual):

La plataforma del Campus Virtual se utilizará como complemento de información y medio de comunicación alternativo al aula entre alumnos y profesor. En el Campus Virtual estará la ficha de la asignatura, los ejercicios y casos, las presentaciones utilizadas en clase, etc.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	26	1.04	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE25.2
Resolución de problemas	8	0.32	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE32.3, CE35.1
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	12	0.48	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE25.2, CE32.3
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	9	0.36	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE32.3, CE35.1
Ejercicios y casos prácticos	20	0.8	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE32.3, CE35.1

8. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación de la asignatura será:

Evaluación continua. La evaluación continua consta del siguiente sistema:

- Realización de un examen práctico que consiste en la realización de diversas reservas con Amadeus que valdrá un **30% de la nota final** y que hará media con las dos actividades prácticas con una nota mínima de 4 sobre 10.
- La realización de dos actividades prácticas de reservas de Amadeus que valdrán un **20% de la nota final** (10% cada una de ellas).
- La realización de un caso práctico de desarrollo de una campaña de marketing online que valdrá un **20% de la nota final**.
- El análisis de tres estudios de caso relacionados con la distribución hotelera, la gestión de las redes sociales y el marketing online que valdrán un **30% de la nota final** (10% cada uno de ellos).

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Examen práctico	30 %	2	0.08	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE25.2
Actividades prácticas	20 %	8	0.32	CE19.2, CE19.3, CE25.1, CE32.3, CE35.1
Estudio de casos y realización caso práctico	50 %	29	1,16	CE8.7, CE10.4, CE13.5

Evaluación única. Habrá un examen final con todo el contenido de la asignatura para aquellos estudiantes que no hayan superado el sistema de evaluación contemplado en el punto anterior y para aquellos estudiantes con características especiales (repetidores, estudiantes con movilidad, etc.) y que valdrá en **100% de la nota final**.

Re-evaluación. Aquellos alumnos que en la convocatoria de evaluación única hayan obtenido una nota final entre 3,5 y 5 tendrán derecho a presentarse al examen de re-evaluación. La nota máxima que el alumno obtendrá en esta convocatoria es de 5.

9. PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

SEMANA	TEMA	MÉTODO	HORAS
1	Introducción a la distribución hotelera	Clases Magistrales Clase práctica	2
2	Introducción a la distribución hotelera	Clase práctica	2
3	GDS AMADEUS. PARTE I: AMADEUS Tema 1: Introducción al sistema y codificación	Clases Magistrales Clase práctica	2
4	Tema 2: Amadeus hoteles	Clases Magistrales Clase práctica	2
5	Tema 2: Amadeus hoteles	Clase práctica	2
6	Tema 2: Amadeus hoteles	Clases Magistrales Clase práctica	2
7	Tema 2: Amadeus hoteles	Clases Magistrales Clase práctica	2
8	Tema 2: Amadeus hoteles	Clase práctica	2
9	Amadeus hoteles	Actividad práctica de evaluación	2
10	PARTE II: COMERCIALIZACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS Tema 3: <i>Community manager</i>	Clases Magistrales Clase práctica	2
11	Tema 3: <i>Community manager</i>	Autoaprendizaje guiado	2
12	Tema 4: <i>Marketing online</i>	Autoaprendizaje guiado	2
13	Tema 4: <i>Marketing online</i>	Autoaprendizaje guiado	2
14	Tema 4: <i>Marketing online</i>	Autoaprendizaje guiado	2
15	<i>Community & Marketing</i>	Actividad práctica de evaluación	2

10. EMPRENDEDURÍA E INNOVACIÓN

Para fomentar el espíritu emprendedor se facilitan al alumno las herramientas necesarias para que pueda analizar las posibilidades que las aplicaciones trabajadas pueden dar a los nuevos proyectos empresariales del sector turístico. Así mismo las actividades en el aula y en grupo consolidan la relación entre personas con la necesidad de aportar sinergias para conseguir objetivos de grupo consensuados y después convertidos en proyectos de futuro empresarial.

La asignatura aporta al estudiante la visión real y actual mediante los estudios y las investigaciones que se han de llevar a cabo en las actividades programadas. Por otro lado, el sistema evaluativo cuenta con autoevaluaciones y la evaluación comunitaria como complemento a la evaluación propia del docente para hacer partícipe al alumno del nivel alcanzado por el grupo y para adiestrarlo en las técnicas de

reflexió ante planteamientos oportunos o no satisfactorios por el bien de un proyecto empresarial, ya sea individual o de grupo.

Todos los trabajos y las aportaciones de los alumnos son puestos al alcance de todo el grupo de clase para compartir los recursos creados y asegurar una creación auténtica de información.