

Guia docent de l'assignatura "Habilitats en el sector turístic"

I. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Habilitats en el sector turístic
- ✓ **Codi:** 101190
- ✓ **Titulació:** Grau en Turisme
- ✓ **Curs acadèmic:** 2017-2018
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 ECTS (150 hores).
- ✓ **Període d'impartició:** 1er Semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Castellà-Català
- ✓ **Professorat:** Sònia Garcia

II. PRESENTACIÓ

L'assignatura pretén dotar a l'alumne de segon curs del Grau de Turisme de les habilitats informàtiques necessàries per desenvolupar la seva feina dins de les empreses del sector turístic, concretament les dels subsectors d'intermediació i d'allotjaments.

III. OBJECTIUS FORMATIUS, COMPETÈNCIES I RESULTATS DE L'APRENENTATGE

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

1. Conèixer el funcionament bàsic d'un GDS o sistema global de distribució: AMADEUS.
2. Aprendre a fer recerca i anàlisis de serveis de transport aeri i de les tarifes ofertes per les companyies aèries per decidir l'opció més adient per les necessitats d'un client.
3. Saber desenvolupar tot el procés per generar una reserva de serveis de transport aeri amb un sistema global de distribució.
4. Conèixer el funcionament bàsic d'un programa de gestió hotelera (PMS: Property Management System o Sistema Operatiu de Gestió) i les seves utilitats.

5. Conèixer el funcionament bàsic d'un programa de gestió d'agències de Viatge.
6. Saber utilitzar les intranets dels diferents proveïdors turístics: companyies de transport, agències de viatge majoristes i mixtes, grups de gestió, asseguradores i centrals de reserves hoteleres.

III. OBJECTIUS FORMATIUS, COMPETÈNCIES I RESULTATS DE L'APRENTATGE

COMPETÈNCIA

CE8. Us de tècniques de comunicació d'empreses de les organitzacions turístiques: interna, externa i corporativa.

RESULTATS D'APRENTATGE

C8.7. Utilitzar les tècniques de comunicació aplicables a les entitats turístiques.

COMPETÈNCIA

CE10. Argumentar de forma crítica des de les diferents perspectives teòriques, ideològiques i de bones pràctiques, la realitat que envolta al sector turístic.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE10.4. Utilitzar les tècniques de comunicació per comunicar les argumentacions sobre la realitat del sector turístic.

COMPETÈNCIA

C12. Aplicar les eines de les tecnologies de la informació i de la comunicació (Amadeus o CRS , paquets de gestió d'agències de viatges, programa de gestió hotelera (PMS), web 2.0, ERP, etc.) als àmbits de gestió, planificació i productes del sector turístic.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE12.3. Aplicar els programes informàtics d'agències de viatges i hotels.

COMPETÈNCIA

CE13. Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE13.5. Adquirir habilitats directives i de gestió de conflictes

IV. COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

- CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.
- CT2. Tenir capacitat d'auto avaluar els coneixements adquirits.
- CT4. Treballar amb les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- CT7. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.

CT8. Mostrar un comportament ètic en les relacions socials així com a adaptar-se a diferents contextos interculturals.

CT10. Treball en grup

V. TEMARI I CONTINGUTS

I PART: GDS: Amadeus (31 hores)

Tema 1. Introducció als Sistemes de Distribució Global i les seves funcionalitats. (2 h)

Tema 2. Airimp i codificació. (3 hores)

Tema 3. Disponibilitats. (6 hores).

Tema 4. La reserva aèria. (9 hores).

Tema 5. Tarifes i emissió. (10 hores).

II PART: Front Office hotelier (PMS). (20 hores)

Tema 6. Introducció als PMS i les principals funcionalitats: Reserves, Perfils, Servei de caixa, Interface de Back office, Revenue Management, entre d'altres) (2 hores)

Tema 7. La reserva hotelera. Tipus de reserves i canals de comercialització emprats per als hotels. (3 hores)

Tema 8. Creació, manteniment de fitxers i reserves. (6 hores)

Tema 9. Recepció. (3 hores)

Tema 10. Gestió d'habitacions. (3 hores)

Tema 11. Facturació dels serveis i llistats. (3 hores)

III PART: Front Office empreses d'intermediació: Orbis. (8 hores)

Tema 12. Introducció als sistemes de gestió per empreses d'intermediació turística i les seves funcionalitats. (2 hores)

Tema 13. Creació, control i manteniment de fitxers. (2 hores)

Tema 14. Creació, control i tancament d'expedients. (2 hores)

Tema 15. Facturació dels serveis i generació de documents. (1 hora)

IV PART: Intranet. (2 hores)

Tema 16. Intranets de les agències de viatge majoristes. (1 hora)

Tema 17. Intranets de grups de gestió i empreses turístiques. (1 hora)

VI. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- 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.
- Tesipro (2014): *Manual de producto: Tesipro*, Barcelona.
- Opera(2014): *Manual de producto*.
- Pipeline Software (2007): *Manual de producto: Orbis*, Castellón.

VII. METODOLOGIES DOCENTS

Els continguts de l'assignatura es transmetran a través de classes magistrals combinades amb casos pràctics i exercicis per part dels alumnes.

Els alumnes realitzaran simulacions a classe de les situacions reals que es donen a les empreses turístiques i com solucionar-les. En el cas d'AMADEUS els alumnes realitzaran reserves i cotitzacions de tarifes aèries, en el cas de TESIPRO aprendran a fer reserves, entrades i sortides de clients i facturació de serveis. En el cas d'ORBIS, els alumnes sabran com mantenir els fitxers de l'agència, a fer reserves, a facturar els serveis turístics i produir els documents relacionats.

En el cas de les intranets, els alumnes hi podran accedir per comprovar els continguts i operacions que des d'elles es poden realitzar.

VIII. AVALUACIÓ

A) AVALUACIÓ CONTINUA I PROVA D'AVALUACIÓ FINAL

L'avaluació de l'assignatura esta dividida en quatre parts, una corresponent a cadascuna de les seves parts: AMADEUS: 50%, PMS: 25 %, ORBIS: 20 % i Intranets: 5 %.

La qualificació mínima per fer promig entre totes les parts és de 4 sobre 10.

L'avaluació continua es configura de la forma següent:

- Realització d'una prova d'avaluació final de cada part , que valdrà un **60% de la nota final** i que inclourà la matèria teòrica/pràctica exposada a les classes magistrals.
- Exercicis de classe (activitats dirigides i autònomes), que valdran un **40% de la nota final**.

Títol	Pes	Hores	ECTS	RESULTATS D'APRENTATGE
-------	-----	-------	------	------------------------

FUABformació

Escola de Turisme i Direcció Hotelera

Examen teòric i pràctic	60 %	2	0,08	CE8.7, C12.3, CE12.3
Exercicis de classe	40 %	30	1,20	CE8.7, C12.3, CE12.3

B) AVALUACIÓ ÚNICA: Examen final (tota la matèria).

Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, a la Programació Oficial del Centre (EUTDH).

Hi haurà un únic tipus d'examen final, no havent diferencia entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit.

C) RE-AVALUACIÓ

Només alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 4 i menor de 5. La qualificació d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

IX. ORGANITZACIÓ DEL TEMPS DE DEDICACIÓ DE L'ESTUDIANT

TIPUS	ACTIVITAT	HORES	ECTS	RESULTATS D'APRENTATGE
Activitats dirigides	Classes teòriques	45	1,80	CE8.4 CE10.5,CE12.4,CE13.5 CT1,CT4,CT7
	Resolució problemes	15	0,60	CE8.4 CE10.5,CE12.4,CE13.5 CT1,CT4,CT7
Activitats supervisades	Tutories	7,50	0,30	CT1,CT6,CT7
Avaluació	Avaluació	7,50	0,30	CE10.5 CT1, CT2,CT4,CT7
Activitats autònomes	Elaboració de treballs	37,50	1,50	CE8.4
	Exercicis i casos pràctics	37,50	1,50	CE10.5,CE12.4,CE13.5 CT1, CT4, CT7,CT8,CT10
TOTAL		150	6,0	

- (1) Les activitats dirigides inclouen la resolució de problemes, exercicis, casos pràctics o el plantejament de treballs de curs.
- (2) Les tutories comprenen no sols les consultes entre professor i alumnat via e-mail sinó també la consulta obligada dels documents d'avaluació que el professor anirà penjant al Campus Virtual al llarg del semestre.
- (3) El treball autònom correspon a les hores necessàries per a adquirir els coneixements teòrics de l'assignatura (teoria) així com les hores assignades al treball pràctic (activitats autònomes) relacionat amb la resolució de problemes, exercicis, casos pràctics o l'elaboració de treballs (cerca d'informació, redacció, presentació en públic).

X. TEMPORALITZACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
GDS_AMADEUS			

FUABformació

Escola de Turisme i Direcció Hotelera

1	1. Introducció als Sistemes de Distribució Global i les seves funcionalitats.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	2 1
2	Tema 2. Airimp i codificació.	Classes Magistral (1) Classe pràctica (2)	3
3	3. Disponibilitats.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	3
4	3. Disponibilitats.	Classes Magistral (1) Classe pràctica (2)	3
5	4. La reserva aèria.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	3
6	4. La reserva aèria.	Classes Magistral (1) Classe pràctica (2)	3
7	4. La reserva aèria.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	3
8	5. Tarifes i emissió.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	3
9	5. Tarifes i emissió.	Classes Magistral (1) Classe pràctica (2)	3
10	5. Tarifes i emissió.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	3
11	5. Tarifes i emissió.	Classe pràctica (1)	1

PMS

11	6. Introducció als PMS i les seves funcionalitats. Des de Reserves a Revenue Management.	Classes Magistral (2)	2
12	7. La reserva hotelera. Tipus de reserves i canals de comercialització emprats per als hotels.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	3
13	8. Creació, manteniment de fitxers i reserves.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	3
14	8. Creació, manteniment de fitxers i reserves.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	3
15	9. Recepció.	Classes Magistral (2)	2
15	9. Recepció.	Classe pràctica (1)	1
16	10. Gestió d'habitacions.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	2 1
17	11. Facturació dels serveis i llistats.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	2 1

PROGRAMA GESTIÓ AGÈNCIES_ORBIS

18	12. Introducció als sistemes de gestió per empreses d'intermediació turística i les seves funcionalitats.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	2 1
19	13. Creació, control i manteniment de fitxers.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	2 1
19	15. Generant serveis i els documents associats.	Classes Magistral (2) Classe pràctica (1)	2 1

INTRANETS

20	16. Intranets de les agències de viatge majoristes.	Classes Magistral (1)	1
	17. Intranets de grups de gestió i empreses turístiques.	Classe pràctica (2)	2

XI. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Per tal de fomentar l'esperit emprenedor es facilita a l'alumne les eines necessàries per tal que analitzi les possibilitats que les aplicacions treballades poden donar als nous projectes empresarials del món turístic. Així mateix les activitats a l'aula i en grup consoliden la relació entre persones amb la necessitat d'aportar sinergies per aconseguir objectius de grup consensuats i després convertits en projectes de futur empresarial.

L'assignatura aporta a l'estudiant la visió real i actual mitjançant els estudis i les investigacions que s'han de portar a termini en les activitats programades. Per altra banda el sistema avaluatiu compta amb autoavaluacions i l'avaluació comunitària com a complement a l'avaluació pròpia del docent per

FUABformació

Escola de Turisme i Direcció Hotelera

fer particip a l'alumne del nivell assolit pel grup i per ensinistrar-lo en les tècniques de reflexió davant de plantejaments oportuns o no satisfactoris pel bé d'un projecte empresarial, ja sigui individual o de grup.

Tots els treballs i les aportacions dels alumnes són disposats a l'abast de tot el grup de classe per tal de compartir els recursos creats així com per assegurar una creació autèntica d'informació.