

## *Guia docente de la asignatura “Habilidades en el sector turístico”*

### I. IDENTIFICACIÓN

---

- ✓ **Nombre de la asignatura:** Habilidades en el sector turístico
- ✓ **Código:** 101190
- ✓ **Titulación:** Grado en Turismo
- ✓ **Curso académico:** 2017-2018
- ✓ **Tipo de asignatura:** Obligatoria
- ✓ **Créditos ECTS (horas):** 6 ECTS (150 horas).
- ✓ **Período de impartición:** 1er Semestre
- ✓ **Idioma en que se imparte:** Castellano
- ✓ **Profesorado:** Sonia Garcia

### II. PRESENTACIÓN

---

La asignatura pretende dotar al alumno de segundo curso del Grado en Turismo, de las habilidades informáticas necesarias para el desarrollo de su Trabajo, dentro de las empresas del sector turístico, concretamente en las del subsector de intermediación y alojamiento.

### III. OBJETIVOS FORMATIVOS, COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

Al finalizar la asignatura el alumno deberá ser capaz de:

1. Conocer el funcionamiento básico de un GDS o sistema global de distribución: AMADEUS.
2. Aprender a hacer la búsqueda y análisis de Servicios de transporte aéreo y de las tarifas que ofrecen las compañías Aéreas, para decidir la mejor opción ante las necesidades de un cliente.
3. Saber desarrollar todo el proceso para generar una reserva de Servicios aérea a través de un sistema global de distribución.

4. Conocer el funcionamiento básico de un programa de gestión hotelera (PMS: Property Management System o Sistema Operativo de Gestión) y sus utilidades.
5. Conocer el funcionamiento básico de un programa de gestión de Agencias de Viaje.
6. Saber utilizar las intranets de los diferentes proveedores turísticos: compañías de transporte, agencias de viaje mayoristas y mixtas, grupos de gestión, aseguradoras y centrales de reservas hoteleras.

### III. OBJETIVOS FORMATIVOS, COMPETENCIAS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

---

#### **COMPETENCIA**

CE8. Uso de técnicas de comunicación de empresas de las organizaciones turísticas: interna, externa y corporativa.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

C8.7. Utilizar las técnicas de comunicación aplicables a las entidades turísticas.

---

#### **COMPETENCIA**

CE10. Argumentar de forma crítica, desde las diferentes perspectivas teóricas, ideológicas y de buenas prácticas, la realidad del sector turístico.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

CE10.4. Utilizar las técnicas de comunicación, para poder argumentar sobre la realidad turística del sector turístico.

---

#### **COMPETENCIA**

C12. Aplicar las herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación ( Amadeus o CRS , paquetes de gestión de agencias de viajes, programa de gestión hotelera (PMS), web 2.0, ERP, etc. ) en los ámbitos de gestión, planificación y productos del sector turístico.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

CE12.3. Aplicar los programas informáticos de agencias de Viajes y hoteles.

---

#### **COMPETENCIA**

CE13. Proponer soluciones alternativas y creativas a posibles problemas en el ámbito de la gestión, la planificación, las empresas y los productos turísticos.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

CE13.5. Adquirir habilidades directivas y de gestión de conflictos.

### IV. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

---

CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.

CT2. Tener capacidad de auto evaluar los conocimientos adquiridos.

CT4. Trabajar con las técnicas de comunicación a todos los niveles.

CT7. Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.

CT8. Mostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.

CT10. Trabajo en grupo.

## **V. TEMARIO Y CONTENIDOS**

---

### **I PART: GDS: Amadeus (31 horas)**

Tema 1. Introducción a los Sistemas de Distribución Global y sus funcionalidades. (2 h)

Tema 2. Airimp y codificación. (3 horas)

Tema 3. Disponibilidades. (6 horas).

Tema 4. La reserva aérea. (9 horas).

Tema 5. Tarifas y emisión. (10 horas).

### **II PART: Front Office hotelero (PMS). (20 horas)**

Tema 6. Introducción a los PMS y las principales funcionalidades: Reservas, Perfiles, Servicio de caja, Interface de Back office, Revenue Management, entre otros) (2 horas)

Tema 7. La reserva hotelera. Tipos de reservas y canales de comercialización hotelera. (3 horas)

Tema 8. Creación, mantenimiento de ficheros y reservas. (6 horas)

Tema 9. Recepción. (3 horas)

Tema 10. Gestión de habitaciones. (3 horas)

Tema 11. Facturación de los Servicios y listados. (3 horas)

### **III PART: Front Office empresas de intermediación: Orbis. (8 horas)**

Tema 12. Introducción a los sistemas de gestión para empresas de intermediación turística y sus funcionalidades. (2 horas)

Tema 13. Creación, control y mantenimiento de ficheros. (2 horas)

Tema 14. Creación, control y cierre de expedientes. (2 horas)

Tema 15. Facturación de los Servicios y generación de documentos. (1 hora)

### **IV PART: Intranet. (2 horas)**

Tema 16. Intranets de las agencias de viaje mayoristas. (1 hora)

Tema 17. Intranets de grupos de gestión y empresas turísticas. (1 hora)

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

## VII. METODOLOGIAS DOCENTES

---

Los contenidos de la asignatura se transmiten a través de clases magistrales combinadas con casos prácticos y ejercicios por parte de los alumnos.

Los alumnos realizarán simulaciones en clase de las situaciones reales que se dan en las empresas turísticas y como solucionarlas. En el caso de AMADEUS los alumnos realitarán reservas y cotizaciones de tarifas aéreas, en el caso de TESIPRO aprenderán a hacer reservas, entradas y salidas de clientes y facturación de servicios. En el caso de ORBIS, los alumnos sabrán como mantener los ficheros de la agencia, a hacer reservas, a facturar los servicios turísticos y generar los documentos relacionados.

En el caso de las intranets, los alumnos podrán acceder para comprobar los contenidos y operaciones que desde ellas se pueden realizar.

## VIII. EVALUACIÓN

---

### A ) EVALUACIÓN CONTINUA Y PRUEBA DE EAAVALUACIÓN FINAL

La evaluación de la asignatura está dividida en cuatro partes, una correspondiente a cada una de las partes: AMADEUS: 50%, PMS: 25 %, ORBIS: 20 % y Intranets: 5 %.

La calificación mínima para hacer promedio entre todas las partes es de 4 sobre 10.

La evaluación continúa se configura de la siguiente forma :

- a) Realización de una prueba de evaluación final de cada parte , que valdrá un **60% de la nota final** y que incluirá la materia teórica/práctica expuesta en las clases magistrales.
- b) Ejercicios de clase (actividades dirigidas y autónomas), que valdrán un **40% de la nota final**.

Título	Peso	Horas	ECTS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<b>Examen teórico y práctico</b>	60 %	2	0,08	CE8.7, C12.3, CE12.3
<b>Ejercicios de clase</b>	40 %	30	1,20	CE8.7, C12.3, CE12.3

B) EVALUACIÓN ÚNICA: Exámen final (toda la materia).

Día y hora establecidos, según calendarip académico, en la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Habrà un único tipo de exámen final, sin haber diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no la hayan seguido.

C) RE-EVALUACIÓN

Únicamente los alumnos que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 4 y menor de 5. La calificación de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

## IX. ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE DEDICACIÓN DEL ESTUDIANTE

TIPOS	ACTIVIDAD	HORAS	ECTS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Actividades dirigidas	Clases teóricas	45	1,80	CE8.4 CE10.5,CE12.4,CE13.5 CT1,CT4,CT7
	Resolución problemas	15	0,60	CE8.4 CE10.5,CE12.4,CE13.5 CT1,CT4,CT7
Actividades supervisadas	Tutorías	7,50	0,30	CT1,CT6,CT7
Evaluación	Evaluación	7,50	0,30	CE10.5 CT1, CT2,CT4,CT7
Actividades autónomas	Elaboración de Trabajos .Ejercicios y casos prácticos	37,50	1,50	CE8.4 CE10.5,CE12.4,CE13.5
		37,50	1,50	CT1, CT4, CT7,CT8,CT10
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>6,0</b>	

- (1) Las actividades dirigidas incluyen la resolución de problemas, ejercicios, casos prácticos o el planteamiento de trabajos de curso.
- (2) Las tutorías comprenden no solo las consultas entre profesor y alumnado via e-mail sino también la consulta obligada de los documentos de evaluación que el profesor irá colgando en el Campus Virtual.
- (3) El trabajo autónomo corresponde a las horas necesarias para adquirir los conocimientos teóricos de la asignatura (teoría) así como las horas asignadas al trabajo práctico (actividades autónomas) relacionado con la resolución de problemas, ejercicios, casos prácticos o la elaboración de trabajos (búsqueda de información, redacción, presentación en público).

## X. TEMPORALIZACIÓN DE LA DOCENCIA

---

SEMANA	TEMA	METODO	HORAS
<b>GDS_AMADEUS</b>			
1	1. Introducción a los Sistemas de Distribución Global y sus funcionalidades.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	2 1
2	Tema 2. Airimp y codificación.	Clases Magistrales (1) Clase pràctica (2)	3
3	3. Disponibilidades.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	3
4	3. Disponibilidades.	Clases Magistrales (1) Clase pràctica (2)	3
5	4. La reserva aérea.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	3
6	4. La reserva aérea.	Clases Magistral (1) Clase pràctica (2)	3
7	4. La reserva aérea.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	3
8	5. Tarifas y emisión.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	3
9	5. Tarifas i emisión.	Clases Magistral (1) Clase pràctica (2)	3
10	5. Tarifas y emisión.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	3
11	5. Tarifas y emisión.	Clase pràctica (1)	1
<b>PMS</b>			
11	6. Introducción als PMS y sus funcionalidades. Desde Reserves a Revenue Management.	Clases Magistrales (2)	2
12	7. La reserva hotelera. Tipos de reservas y canales de comercialització utilizados per los hoteles.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	3
13	8. Creación, mantenimiento de ficheros y reservas.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	3
14	8. Creación, mantenimiento de ficheros y reservas.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	3
15	9. Recepción.	Clases Magistrales (2)	2
15	9. Recepción.	Clase pràctica (1)	1
16	10. Gestión de habitaciones.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	2 1
17	11. Facturación de los Servicios y listados.	Clases Magistral (2) Clase pràctica (1)	2 1
<b>PROGRAMA GESTIÓN AGENCIAS_ORBIS</b>			
18	12. Introducción a los sistemas de gestión para empresas de intermediación turística y sus funcionalidades.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	2 1
19	13. Creación, control y mantenimiento de ficheros.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	2 1
19	15. Generando Servicios y los documentos asociados.	Clases Magistrales (2) Clase pràctica (1)	2 1
<b>INTRANETS</b>			
20	16. Intranets de las agencias de viaje mayoristas.	Clases Magistrales (1)	1
	17. Intranets de grupos de gestión y empresas turísticas.	Clase pràctica (2)	2

## XI. EMPRENDIDURIA E INNOVACIÓN

---

**FUAB**formació  
**Escola de Turisme  
i Direcció Hotelera**

Con tal de fomentar el espíritu emprendedor se facilita al alumno las herramientas necesarias para que analice las posibilidades que las aplicaciones trabajadas, puedan dar a los nuevos proyectos empresariales del mundo turístico. Así como las actividades en el aula y en grupo consoliden la relación entre personas con la necesidad de aportar sinergias para conseguir objetivos de grupo consensuados y luego 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 de evaluación cuenta con autoevaluaciones y la evaluación comunitaria como complemento a la evaluación propia del docente para hacer partícipe al alumno del nivel adquirido por el grupo y por el adiestramiento en las técnicas de reflexión, delante de 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 están disponibles para todo el grupo de clase, para poder compartir los recursos creados, así como para asegurar una creación auténtica de información.