

Guía docente de la asignatura “Comercialización informatizada”

1. IDENTIFICACIÓN

- ✓ **Nombre de la asignatura:** Comercialización informatizada
- ✓ **Código:** 101238
- ✓ **Titulación:** Grado en Turismo
- ✓ **Curso académico:** 2018-19
- ✓ **Tipo de asignatura:** Optativa
- ✓ **Créditos ECTS (horas):** 3 ECTS (75 horas)
- ✓ **Período de impartición:** 4º Curso / 1er 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 de Turismo 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 coches, hoteles, colas y Amadeus Selling Platform 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 campaña 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

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.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE10.4. Utilizar las técnicas de comunicación para comunicar los argumentos sobre la realidad del sector turístico.

C12. Aplicar las herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación (Amadeus o CRS de gestión web 2.0 y ERP) a los ámbitos de gestión, planificación y productos del sector turístico.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE12.3. Aplicar los programas informáticos de agencias de viaje y compañías aéreas, así como de otras empresas del sector y de las técnicas de comunicación existentes en el sector turístico.

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.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje autónoma.
- CT2. Tener capacidad de autoevaluar 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 a adaptarse a diferentes contextos interculturales.
- CT10. Trabajar en grupo.

5. TEMARIO Y CONTENIDO

I PARTE: DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

Tema 1: La distribución turística. Definición conceptual. Esquema de la comercialización turística y situación actual y estrategias de distribución.

Tema 2: Los canales de distribución. Análisis de la utilización de los distintos canales de distribución por parte de las diferentes tipologías de empresas turísticas existentes (hoteles, compañías aéreas, empresas de cruceros, agencias de viaje, etc.)

I PARTE: GDS- AMADEUS

Tema 1. Aplicación de coches

Tema 2. Aplicación de hoteles

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.

Buhalis, D. & Laws, E. (2001). Tourism Distribution Channels: Practices, Issues and Transformations. Thomson, London.

Buhalis, D. (2008). Relationships in the Distribution Channel of tourism, International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 1:1, 113-139, DOI: 10.1300/J149v01n01_07.

Kracht, J. & Wang Y. (2010). "Examining the tourism Distribution channel: evolution and transformation". International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 22 Issue: 5, pp.736-757. <https://doi.org/10.1108/09596111011053837>.

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	CE8.4, CE10.5, CE12.4, CE13.5
Resolución de problemas	8	0,32	CE8.4, CE10.5, CE12.4, CE13.5
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	12	0.48	CT1, CT6, CT7
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	9	0.36	CE8.4, CE10.5, CE12.4, CE13.5
Ejercicios y casos prácticos	20	0.8	CE8.4, CE10.5, CE12.4, CE13.5

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 estrategia de distribución turística que valdrá un **20% de la nota final**.
- El análisis de tres estudios de caso relacionados con la distribución de las empresas turísticas que valdrán un **30% de la nota final** (10% cada una de ellas).

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Examen práctico	30 %	2	0,08	CE8.7, CE12.3
Actividades prácticas	20 %	8	0,32	CE8.7, CE10.4, CE12.3
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 turística	Clase magistral y práctica	2

2	Introducció a la distribució turística	Clase pràctica	2
3	Introducció a la distribució turística	Clase magistral Clase pràctica	2
4	Introducció a la distribució turística	Clase magistral Clase pràctica	2
5	Introducció a la distribució turística	Actividad pràctica de evaluació	2
6	Amadeus: Aplicació hoteles	Clase magistral Clase pràctica	2
7	Amadeus: Aplicació hoteles	Clase magistral Clase pràctica	2
8	Amadeus: Aplicació hoteles	Clase magistral Clase pràctica	2
9	Amadeus: Aplicació hoteles	Actividad pràctica	2
10	Amadeus: Aplicació coches	Clase magistral Clase pràctica	2
11	Amadeus: Aplicació coches	Clase magistral Clase pràctica	2
12	Amadeus: Aplicació coches	Clase magistral Clase pràctica	2
13	Amadeus: Aplicació coches	Actividad pràctica	2
14	Amadeus: Aplicació coches	Clase magistral Clase pràctica	2
15	Amadeus hoteles y coches	Actividad pràctica de evaluació	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

reflexión 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.