UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
LICENCIATURA EN TURISMO

PROGRAMA RESERVAS Y EMISION

DATOS GENERALES:

Departamento: TURISMO
Año Académico: 2018
Carrera: LICENCIATURA EN TURISMO
Espacio curricular: RESERVAS Y EMISION
Área a la que pertenece: TURISMO y GESTIÓN
Año en que se cursa: TERCERO
Régimen: SEMESTRAL
Carácter: OBLIGATORIO
Carga horaria total: 70 hs
Carga horaria semanal: 5 hs
Formato del espacio curricular: TALLER
Espacio curricular correlativo: SERVICIOS TURISTICOS

Equipo de cátedra:
Titular: LIC. ALEJANDRO FERRO
Adjunto:
J.T.P.:

FUNDAMENTACIÓN:

En este espacio curricular pretendemos lograr que los futuros licenciados en turismo, conozcan, comprendan y valoren las herramientas tecnológicas para el desarrollo de la operatividad en una empresa de viajes y turismo. Además de explicar y conocer las diferentes herramientas, se prioriza la inserción y conocimiento del alumno en los diferentes ámbitos relacionados a la actividad turística tales como operadores de viajes, líneas aéreas, agencias o centros de información.

Desde este materia se propone el desafío de que los futuros licenciados aprendan sobre la metodología, orden y claridad que ofrecen estos sistemas, para que pudiéndolos manejar amigablemente, puedan trasladar estos paradigmas al trabajo cotidiano en la actividad económica turística. Logrando de esta manera poder establecer métodos de investigación, procesos de reservas, sistemas auxiliares para el manejo y trabajo diario en las distintas empresas. Generar ellos mismos diferentes herramientas y pautas para cumplir los objetivos de manera eficiente en el ámbito laboral.

El sistema de distribución global (GDS) AMADEUS nos llevara a estar interconectados y familiarizados con un sistema de reservas aéreas, hoteleras y de otros servicios a nivel mundial, con estándares y códigos establecidos internacionalmente y comunes a todas las empresas de turismo y líneas aéreas, independientemente del lugar que se encuentren trabajando nuestros alumnos.

OBJETIVOS:

- Lograr que el alumno maneje e interprete el sistema AMADEUS como herramienta de tecnología indispensable en las empresas de turismo.
- Saber identificar, buscar y utilizar las diferentes herramientas tecnológicas aplicadas a las Industria Turística para su investigación, desarrollo y comercialización.
- Adquirir habilidades para la interpretación de las herramientas tecnológicas apoyados en la teoría y conocimiento adquiridos en la materia.

CONTENIDOS CONCEPTUALES:

Unidad 1: Utilidades del programa AMADEUS

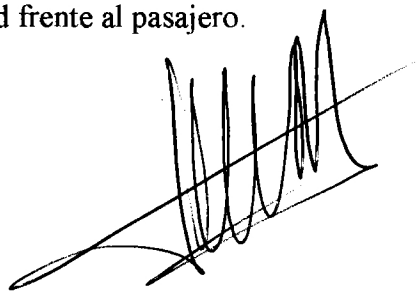
AMADEUS: Definición. Breve reseña histórica del sistema. Productos principales que ofrece, y la importancia de su servicio y conocimiento.
Ventajas de AMADEUS respecto a otros sistemas de distribución.
Implementación de la Nueva Plataforma: Amadeus Vista – Selling Platform.
Uso de Interface Críptica y Visualización de Interface Gráfica.
IATA. Definición. Servicios y beneficios que ofrece.
Código Aeronáutico. Codificación: de días de la semana, y meses del año.
Palabras claves de la materia, a utilizar durante el proceso de aprendizaje.

Unidad 2: Ingreso al sistema, uso del Sign , Codificación y Decodificación.

Asignarse y Desasignarse del sistema: Sign In, Sign Out, Responsabilidad de su uso.
JI , JO. Asignarse en modo Training: JJ: Practice Training. Password
Codificación y Decodificación de países, estados, ciudades, aeropuertos.
Codificación y Decodificación de líneas aéreas.
Cálculo de fechas. Diferencias horarias.
Conversiones métricas y de peso.

Unidad 3: Acceso a la información sobre Rutas Aéreas.

Tipos de vuelos según recorridos, paradas o comercialización. Alianzas Comerciales de las compañías aéreas.
Clases de Servicios: por cabina del avión y según la tarifa aplicada.
Tabla de horarios, tipos de despliegues, interpretación.
Diferentes tipos de despliegues: Disponibilidad, Horario y Frecuencia.
Indicadores de Acceso de las Líneas Aéreas al sistema.
Despliegue operacional de un vuelo y su utilidad e interpretación: Flyinfo.
Tiempo mínimo de conexión entre par de aeropuertos, importancia y responsabilidad.
Páginas de Información General: Amadeus Information System: AIS / GG.
Páginas de Ayuda: HELP / HE.
Timatic : Búsqueda y Verificación de Documentación, Visados y Requisitos Sanitarios.
Importancia de su utilización constante y responsabilidad frente al pasajero.



Unidad 4: Creación de una Reserva Aérea

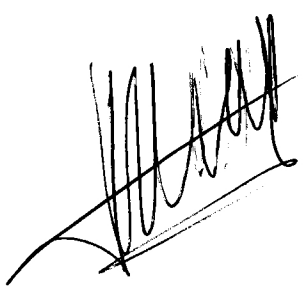
Elemento Nombre: NM: Responsabilidad al tomar el campo nombre, verificando documentación, situación de ADT, CHD, INF. Creación, modificación y cancelación del mismo.
Elemento Itinerario: SS: Creación, cambios del itinerario, fecha, clase y cantidad de lugares: SB. Cancelación del mismo.
Elemento Contacto: AP: Diferentes Tipos de Contactos, creación, modificación y cancelación.
Elemento Ticket: TK: Diferentes estados del TK, responsabilidad, creación, modificación y cancelación.
Elemento Recibido: RF: Responsabilidad en los cambios y creación de un PNR.
Tipos de Fin de Transacción: ET, ER, Ignorar: IG.
Ignorar y Recuperar: IR.
Recuperación de un PNR: RT: Distintas entradas.
Mapa de asientos, diferentes tipos de asientos, sugerencias según el tipo de pasajero.
Reserva de Asientos: ST. Importancia y responsabilidad al seleccionar un asiento.
Selección en modo críptico y gráfico.
Separación o División de un PNR: SP: en qué casos dividir un PNR.
Historia del PNR: RH

Unidad 5: Elementos Opcionales

Elemento OSI: Otros Servicios de Información: Other Service of Information.
Elemento Servicios Especiales: SSR: Special Service Request : creación y cancelación.
Reconocer la importancia de este campo y su aplicación, en función de la excelencia en el servicio al pasajero.
Elemento Comentario: Remark –General y Confidencial: RM y RC.
Elemento Opción: OP. Practicidad y utilidad en el encolamiento de Mensajes.

Unidad 6: Acceso a información y aplicación de Tarifas

Despliegue de tarifas: Domésticas e Internacionales.
Notas tarifarias: lectura, interpretación e importancia.
Cotización de un PNR: Variables. Creación de Máscara o TST.
Anulación del TST. Verificación de la Máscara: TQT
Cálculo de Comisión y Sobrecomisión (Over Comisión).
CCCF: Cupón contable para pago de boletos aéreos con tarjeta de crédito. Utilización y procedimiento para completarlo.
Impuestos a aplicar por país.



Unidad 7: Lectura de QUEUE e Itinerarios.

Lectura de Colas de mensajes: QUEUES. Utilización, revisión e importancia.
Despliegue de itinerarios: básico y extendido: IEP. Impresión de Itinerarios: WRA
Nociones de Boleto Electrónico: E-TKT. Envío de copia del Boleto Electrónico: ITR.
Pasos básicos a seguir para la emisión de un boleto. BSP

CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:

Valorar la utilidad del programa AMADEUS y conocer sus definiciones esenciales.
Lograr el ingreso al sistema.
Comprender la utilidad del sistema para el servicio del pasajero.
Conocer como ingresar a la información general sobre rutas aéreas.
Creación de una reserva aérea. Recordar los elementos obligatorios. Establecer responsabilidades como operario del sistema.
Valorar los elementos Opcionales de una reserva y su importancia para la excelencia en el servicio al pasajero.
Analizar y comparar tarifas, lectura e interpretación de las mismas.
Lograr una cotización competitiva para concreta la venta.
Incorporar la lectura e interpretación de Colas (QUEUES) de Mensajes / Itinerarios.

CONTENIDOS ACTITUDINALES:

- Valoración de la tecnología como herramienta fundamental para lograr un recurso humano altamente capacitado y a la altura del mundo actual
- Interés por la tecnología como aliado y no como competidor.
- Interpretación, evaluación y análisis de diferentes alternativas en tiempo real para la toma de decisiones.
- Entendimiento de la globalidad de la industria turística por medio del sistema donde se juntan proveedores con compradores en un ámbito virtual
- Análisis inmediatos de diferentes presupuestos
- Actitud de aprender y actualizarse de manera constante

METODOLOGÍA:

Para alcanzar los objetivos propuestos se abordara la siguiente metodología

a- Clases presenciales de guía y orientación en donde se combinaran explicaciones teóricas con actividades prácticas en el sistema AMADEUS
b- La asignatura está basada en el manejo de un sistema de reservas en un ámbito virtual, por lo que se espera que los alumnos siguiendo las indicaciones del docente puedan desarrollar por ellos mismos las diferentes opciones que la tecnología nos permite ser parte fundamental en el desarrollo de esta industria.
c- El docente deberá guiar al alumno por mediante de presentación de los diferentes comandos y herramientas que ofrece AMADEUS a la correcta comprensión de los conocimientos en búsqueda de las necesidades del cliente.

d- Los alumnos acompañados del docente deberán:
   - Analizar e interpretar la información obtenida
   - Participar en clase debatiendo cuáles son las mejores alternativas del sistema para lograr el resultado deseado en el menor tiempo posible.

PROCESO EN AULA VIRTUAL 25%
UNIDAD 1
Taller práctico sobre las diferentes aéreas IATA en un planisferio virtual
UNIDAD 2
Taller práctico sobre comandos de codificación y decodificación. Interpretación de información desplegada en pantalla
UNIDAD 3
Análisis de material referido a los servicios ofrecidos dentro de la aeronave, estructuras de la misma y las diferentes clases de cabinas
UNIDAD 4
Taller práctico sobre creación de una reserva (PNR) Elementos obligatorios
Itinerario y disponibilidad de vuelos
UNIDAD 5
Taller práctico sobre elementos no obligatorios
UNIDAD 6
Cotización y comparación de tarifas
Notas de tarifas
Formas y metodología de pagos. BSP
UNIDAD 7
Lectura de QUEUES. Información adicional para el pasajero
Autos y Hoteles

EVALUACIÓN:

Criterios de evaluación:

Los criterios de evaluación utilizados serán acordes con la Ord. 108/2010-.

Durante el desarrollo del espacio curricular, en los trabajos prácticos, así como en el parcial y en la evaluación final se tendrán en cuenta:

- Correcta utilización y cuidado de las herramientas otorgadas para el desarrollo de la materia
- Capacidad de relacionar resultados y solicitudes
- Dominio del material otorgado para la obtención de respuestas solicitadas
- Coherencia en los desarrollos temáticos tanto orales como escritos
- Claridad en el uso del lenguaje, teniendo en cuenta la ortografía y la coherencia
- Prolijidad en la presentación de los trabajos realizados, entrega de los mismos en tiempo y forma
- Respeto y cumplimiento de las consignas expresadas por le docente. Cuando el docente requiera un trabajo individual no serán considerados aquellos que sean iguales o copiados de alguna página de internet.
- Exhaustividad en el análisis de los temas seleccionados en le proceso de evaluación, teniendo en cuenta los diferentes momentos e instancias
- Calidad de lo producido en las diferentes instancias evaluativas

Alumno regular:

Acreditación sin examen final (condiciones de promoción)

100% Trabajos Prácticos aprobados individuales y/o grupales según determine la cátedra y calificación igual o superior a 6 (seis)
2 (dos) Evaluaciones Parciales aprobadas en primera instancia, con calificación igual o mayor a 6 (seis)
80 % de asistencia a clases como mínimo.
Cumpliendo con estas instancias, el alumno accederá a la realización de una producción individual solicitada a tales efectos. Dicha producción estará referida a los procesos de diseño y fundamentación de las intervenciones didácticas

Acreditación con examen final

La realizará el alumno cuando esté en condición de regular, con un examen final oral y/o escrito (determinado por la cátedra) ante tribunal. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis).

El alumno deberá cumplir con:

2 (dos) Evaluaciones Parciales cada uno de ellos con calificación igual o mayor a 6 (seis) incluyen instancia de recuperatorios por ausencia justificada o desaprobación

75% de trabajos prácticos individuales y/o grupales según lo determine la cátedra aprobados con calificación igual a 6 (seis)

Cuando el alumno no cumpla con 1 (una) de las instancias anteriores quedara en condición de alumno no regular

Alumno no regular:

En caso que el alumno no cumpla con una o ninguna de las cláusulas de acreditación para examen final.
Los alumnos no regulares en un espacio curricular deberán rendir un examen final escrito u oral o mixto (lo determinara la cátedra) ante un tribunal. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis)

Alumno libre:

Al ser un espacio curricular con formato taller no se considera la figura del alumno libre.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

- Manual de Procedimientos y Reservas de AMADEUS.
Sistema AMADEUS - ARGENTINA.

- QUICKS REFERENCES Amadeus Extranet - Amadeus Argentina

- Amadeus Selling Connect Training – modo entrenamiento
https://www.training.sellingplatformconnect.amadeus.com/

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

- JIMENEZ ABAD, Carlos Enrique (2006) Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes. España. Ediciones Thomson – Paraninfo
- TOMANELLO, Flavia y DUER, Walter (2014) Turismo 2.0 – Todo lo que usted necesita saber del Marketing Turístico en Redes Sociales. Argentina. Ediciones Turísticas

SALIDAS EXTRACURRICULARES

OPERADOR DE TURISMO MAYORISTA -

Se propone la visita a un Operador de Turismo para que los alumnos puedan visualizar la forma en que Agencias de Viajes y Operadores utilizan las herramientas tecnológicas en su relación comercial. Podrán observar la forma de trabajo y conectarse a la realidad de la industria en tiempo real.
Los operadores son quienes demandan los servicios ofrecidos en el GDS AMADEUS

LINEA AEREA

Aquí los alumnos podrán ver la utilización del GDS AMADEUS en el sector de quien provee los servicios a ofrecer. Como es la utilización de la herramienta por parte de las líneas aéreas. Se podrán observar los convenios, tratados y legislaciones aplicadas en el contrato entre las empresas

Dra. SANDRA PÉREZ STOCCO
Directora de la Licenciatura en Turismo
Facultad Filosofía y Letras - U.N.Cuyo