LICENCIATURA EN TURISMO
RESERVAS Y EMISION – PROGRAMA PROVISORIO

Datos de identificación del espacio curricular:
Denominación: **RESERVAS Y EMISION**
Código SIU-Guaraní: **15303**
Departamento: **TURISMO**
Año Académico: **2020**
Carrera: **LICENCIATURA EN TURISMO**
Plan de Estudio: **ORD. 10/15**
Formato Curricular: **Asignatura Teórico Aplicada**
Carácter: **OBLIGATORIO**
Área a la que pertenece: **TURISMO y GESTIÓN**
Año en que se cursa**: TERCERO**
Régimen: **SEMESTRAL**
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.: **LIC. JOSE LUIS FERNANDEZ**

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 esta 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 GENERALES:

- Lograr que el alumno maneje e interprete herramientas tecnológicas utilizadas en las empresas de viajes y turismo, operadores de viajes y líneas aéreas.
- Saber identificar, buscar y utilizar las diferentes herramientas tecnológicas aplicadas a las Industria Turística para su investigación, desarrollo y comercialización.
- Utilizar las TIC´s como herramientas para apropiarse de los conocimientos
- Adquirir habilidades para la interpretación de las herramientas tecnológicas apoyados en la teoría y conocimiento adquiridos en la materia.
- Conocer las diferentes herramientas tecnológicas utilizadas en la industria turística para su desarrollo, implementación, profesionalización e investigación

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Lograr que el alumno maneje el sistema AMADEUS como herramienta de tecnología indispensable en las empresas de la industria turística.
- Conocer el funcionamiento y administración de las OTAS
- Comprender mediante la asistencia a charlas de invitados o salidas específicas la importancia de la herramienta AMADEUS en todo el sector turístico como nexo entre los actores del mismo.
- Lograr desarrollar actitud profesional y pensamiento global utilizando AMADEUS como sistema internacional y de alta complejidad.
- Familiarizar al alumno con las áreas involucradas en un viaje donde las líneas aéreas son el transporte principal.

EXPECTATIVAS DE LOGRO

- Conocer la importancia de los sistemas de información y procesamiento de datos para la prestación de servicios turísticos
- Analizar la implantación online del comercio electrónico y su repercusión en los procesos offline de la empresa
- Comprender los aspectos generales que hacen a los negocios en las nueva economía apoyados en la tecnología
- Identificar las múltiples ventajas que ofrece Internet como canal de promoción del negocio y como generador de oportunidades
- Abarcar aspectos estratégicos y operativos de la implementación de una estrategia de e-business
- Desarrollar los conceptos del Sistema de Distribución Global AMADEUS
- Reconocer las regulaciones, procedimientos, técnicas y herramientas para la emisión de pasajes.
- Resolver de modo estratégico las situaciones problemáticas que se les presenten en la contratación de un servicio en la Agencia de Viajes
- Utilizar la variedad de herramientas tendiente a optimizar la venta de las plazas fijas, realizando ejercitaciones que muestran su utilidad en el ámbito del Turismo
- Operar sistemas informáticos propios de la actividad y la implementación de estrategias de comercialización, de comunicación, promoción y publicidad

CONTENIDOS:

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.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

- Manual de Procedimientos y Reservas de AMADEUS.
  Sistema AMADEUS - ARGENTINA. Pag. 1 a 13

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.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

- Manual de Procedimientos y Reservas de AMADEUS.
  Sistema AMADEUS - ARGENTINA. Pag. 13 a 28

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.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

- Manual de Procedimientos y Reservas de AMADEUS.
  Sistema AMADEUS - ARGENTINA. Pag. 13 a 28

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

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

- Manual de Procedimientos y Reservas de AMADEUS.
  Sistema AMADEUS - ARGENTINA. Pag. 56 a 60

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.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

- Manual de Procedimientos y Reservas de AMADEUS.
  Sistema AMADEUS - ARGENTINA. Pag. 60 a 87

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.
BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

- Manual de Procedimientos y Reservas de AMADEUS.
  Sistema AMADEUS - ARGENTINA. Pag. 102 a 117

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

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

- Manual de Procedimientos y Reservas de AMADEUS.
  Sistema AMADEUS - ARGENTINA. Pag. 119 a 126

PROPUESTA METODOLOGÍCA:

Para alcanzar los objetivos propuestos se abordara la siguiente metodología:

a- Aula VIRTUAL planteada en temas específicos para cada una de las unidades
b- Clases presenciales de guía y orientación en donde se combinaran explicaciones teóricas con actividades prácticas en el sistema AMADEUS
c- 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.
d- El docente deberá guiar al alumno mediante la presentación de los diferentes comandos y herramientas que ofrece AMADEUS a la correcta comprensión de los conocimientos en búsqueda de las necesidades del cliente.
e- 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%

Este desarrollo se establece en virtud de la Ordenanza N° 006/2015 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo.

El trabajo del alumno en aula virtual es obligatoria y responderá al marco conceptual de este programa. Se avisará en tiempo y forma las instancias evaluativas obligatorias y su metodología.

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

Actividades complementarias

Las actividades virtuales se encuentran detalladas en el Anexo 1 Modificaciones de Ciclo Lectivo 2020.

PROPUESTA DE EVALUACIÓN:

Criterios de evaluación:

Los criterios y la forma de evaluación utilizados serán acordes con la Ord. 108/2010- y la Ordenanza 001/2013 y 031/2018 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo

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).
60% de asistencia presencial a clases
Cuando el alumno no cumpla con 1 (una) de las instancias anteriores quedara en condición de alumno libre.

Alumno libre

En caso que el alumno no cumpla con una o ninguna de las cláusulas de acreditación para examen final.
Para acceder al examen en calidad de libre el alumno deberá realizar un trabajo especifico utilizando la herramienta AMADEUS, escrito y a determinar por la cátedra con el respectivo acompañamiento en los horarios de consulta, luego de aprobado se inscribirá para rendir el espacio curricular
Los alumnos libre en un espacio curricular deberán rendir un examen final escrito y oral (lo determinara la cátedra) ante un tribunal. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis). El alumno pasará a la instancia oral luego de aprobar el examen escrito con nota igual o mayor a 6.

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

ANEXO 1 "Modificaciones 1° Cuatrimestre Ciclo Lectivo 2020"

El presente anexo se redacta en base a las siguientes disposiciones:

• Rectorado Res. N° 298-20
• FFyL Res. N° 105-20-D
• Comunicado FFyL 18-3-20

Que establece un ciclo lectivo con medidas excepcionales en la contemplación de un cuatrimestre de 12 semanas y el comienzo de clases en forma virtual. Se definen los siguientes criterios de evaluación para este período:

- 80% de actividades individuales aprobadas para la condición de alumno regular en carácter de promocional
- 75% de actividades individuales aprobadas para la condición de alumno regular a rendir examen final.
- Participación en foros, cafés virtuales, observación de videos aplicando lo aprendido en trabajos, tareas o foros.
- Participación en tareas y/o wikis
- Toda otra actividad que se mencione en carácter necesaria de calificación
- Entrega de trabajo finales individuales y/o grupales

Cada semana se subirán a la plataforma virtual diferentes actividades o propuestas. Cada encuentro tendrá su explicación, soporte tecnológico y actividad de entrega. Una vez finalizada la auto matriculación de los alumnos del curso se dará a conocer semana a semana la metodología de entrega, en el programa se especifica la cantidad de trabajos prácticos aprobados para obtener la regularidad.

En caso de trabajar en el sistema AMADEUS en el modo entrenamiento, el alumno se hará responsable del buen manejo, seguimiento de pautas y la no realización de procesos o activación de comandos que no hayan sido impartidos por los docentes.

Se establece que de extenderse en el tiempo el dictado de clases virtual se preverá la toma de examen parcial utilizando la plataforma Moodle.

PROGRAMA REVISADO

por la Directora de Departamento de Turismo

Dra. Sandra Pérez Stocco