



## “PROGRAMA CICLO LECTIVO 2024”

Programa reconocido oficialmente por Resolución Nº 93/2023-D

Espacio curricular: Reservas y Emisión

Código (SIU-Guaraní): 15303

Departamento de Turismo

Ciclo lectivo: 2024

Carrera: Licenciatura en Turismo

Plan de Estudio: Ord. nº 10/2015-C.D.

Formato curricular: Taller

Carácter del espacio curricular: Obligatorio

Ubicación curricular: Area de Turismo y Gestión

Año de cursado: 3

Cuatrimestre: 1

Carga horaria total: 70

Carga horaria semanal: 5

Créditos: 0

Equipo de Cátedra:

- Prof. Profesor Titular FERRO Alejandro Javier
- Prof. Jefe de Trabajos Prácticos FERNANDEZ José Luis

### **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.

La familiarización con los actores del escenario turístico y los procesos dinámicos de reservas que los hacen interactuar multidireccionalmente.

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.

### **Aportes al perfil de egreso:**

#### **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.
- Identificar los procesos y componentes necesarios en cada empresa para el correcto uso y gestión de las reservas.
- 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
- Reconocer el mercado compuesto por los diferentes sectores, actores y empresas intervinientes.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Generar hábitos, métodos y procesos para el correcto manejo de una reserva de servicios o prestaciones turísticas.
- Identificar funciones, tareas y roles de cada uno de los proveedores turísticos que participan de manera dinámica en la industria
- 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 mediante reservas.
- 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: Reservas, modalidades de reserva, procesos y procedimientos. Clasificación

Concepto de RESERVA, para que sirve una reserva, normativas, compromiso y responsabilidad. Diferentes criterios a tener en cuenta para la elaboración de la misma. Como es el proceso de la reserva, sus formas e información necesaria.

FICHA DE RESERVA. Definición. Presentación de la ficha de reserva como herramienta. La funcionalidad de la ficha y diferentes aspectos o contenidos que deben y pueden incluir. Archivo y proceso de datos. Información POST VENTA

VOUCHER, que es un voucher, Proceso de elaboración y confección del documento, contraprestación, recorrido hasta la prestación del servicio. Administración de los vouchers y archivo

#### Unidad 2: PROVEEDORES DE SERVICIOS TURISTICOS

Qué y quienes son los Proveedores de Servicios Turísticos, definición y concepto. Hoteles, Transporte, Gastronomía, Agencias de Viajes, Operadores Mayoristas, Prestadores de servicios.

Actividades y herramientas tecnológicas complementarias para el trabajo con los PST.

Estrategias y procesos de calidad para la comercialización del producto turístico.

Utilidades del programa AMADEUS y Herramientas Tecnológicas aplicadas a la industria Turística. Utilidades del programa AMADEUS y Herramientas Tecnológicas aplicadas a la industria Turística.

#### Unidad 3: Sistema AMADEUS - Ingreso al sistema, Codificación y Decodificación :

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.

Presentación de diferentes herramientas tecnológicas aplicadas al turismo que complementan la formación del profesional y utilización de diferentes sistemas.

Codificación y Decodificación de países, estados, ciudades, aeropuertos, líneas aéreas.

Cálculo de fechas. Diferencias horarias.

Conversiones métricas y de peso.

Técnicas de venta y comercialización orientadas al servicio aéreo y de pasajes. Servicios complementarios y relación con el cliente.

#### Unidad 4: Acceso a la información sobre Rutas Aéreas - Creación de una Reserva Aérea → Elementos Obligatorios

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.

Despliegue operacional de un vuelo y su utilidad e interpretación: Flyinfo.

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.

#### Unidad 5: Elementos Opcionales

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 . 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

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. EMISION - BSP

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. Comandos de emisión. BSP

#### **Propuesta metodológica:**

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 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.

### **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 el 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 el 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). El alumno podrá completar un recuperatorio integrador para la aprobación de los mismos y cumplir así con la instancia correspondiente.

2 (dos) Evaluaciones Parciales aprobadas en primera instancia, con calificación igual o mayor a 6 (seis). El alumno podrá recuperar cada uno de los parciales en caso de que solo haya desaprobado uno de ellos, en caso de haber desaprobado ambos, rendirá un solo parcial recuperatorio integrador de ambos.

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). Y sus correspondientes recuperatorios por ausencia justificada o desaprobación.

60% de asistencia presencial a clases

Cuando el alumno no cumpla con 1 (una) de las instancias anteriores quedará 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 específico 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:**

- Vera Rebollo, Fernando - "Gestión de reservas y sistemas de distribución global en turismo"
  - Castañeda Nieves, Julian - "Gestión de la reserva y operaciones en alojamientos"
  - Serra Cantalops, Antoni y Valls Gimenez Josep Francesc - "Turismo 2.0: Claves para la gestión turística en la Web 2.0"
  - 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/>
- Gonzalez Santander, Pedro y Garcia, Francisco J - "Gestión de empresas de servicios turísticos"

### **Recursos en red:**

- <https://www.virtual.ffyl.uncu.edu.ar/course/view.php?id=642>