



"PROGRAMA CICLO LECTIVO 2025"

Programa reconocido oficialmente por Resolución Nº 93/2023-D

Espacio curricular: Reservas y Emisión

Código (SIU-Guaraní): 15303

Departamento de Turismo

Ciclo lectivo: 2025

Carrera: Licenciatura en Turismo

Plan de Estudio: Ord. nº 10/2015-C.D.

Formato curricular: Taller

Carácter del espacio curricular: Obligatorio

Ubicación curricular: Área de Turismo y Gestión

Año de cursado: 3

Cuatrimestre: 1

Carga horaria total: 70

Carga horaria semanal: 5

Créditos: 0

Equipo de Cátedra:

- Profesor Titular FERRO Alejandro Javier
- 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 pudiéndose 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 llevará 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:

- ? Abordar críticamente las problemáticas locales y nacionales relativas a la gestión pública del turismo y el patrimonio, para un aporte al crecimiento esperado, de turistas en el lugar a desarrollarse. Con un estudio de mercado.
- ? Gestionar actividades de turismo cultural sustentable poniendo en valor el patrimonio de la localidad o región en la que el Licenciado desenvuelva su actividad profesional, estimulando un perfil de emprendedor.
- ? Diseñar políticas públicas necesarias para desarrollar servicios en el ámbito del turismo cultural sustentable.
- ? Manejar herramientas teórico prácticas para la formulación y evaluación de proyectos turísticos que tengan en cuenta el ordenamiento del territorio y el impacto socio económico y ambiental de la actividad.
- ? Participar exitosamente en entidades públicas o privadas para estar vinculados a la actividad turística y cultural.
- ? Utilizar las herramientas de comercialización apropiadas para estimular y promover la llegada de visitantes. Con las distintas tarifas publicadas
- ? Generar espacios de investigación para la detección de demandas y necesidades del sector y la búsqueda de soluciones creativas con el sistema Amadeus.
- ? Manifestar una actitud ética crítica, reflexiva y transformadora para el ejercicio de la actividad profesional donde el sistema Amadeus juega un papel importante por estar a la vanguardia.
- ? Contribuir en la formación de recursos humanos relacionados con el turismo y los servicios complementarios que brinda Amadeus en el momento de armar un paquete turístico.
- ? Captar rápidamente la evolución del mercado del turismo, para adecuar flexiblemente la oferta y mantener la satisfacción del visitante. Utilizando el sistema Amadeus como una herramienta confiable con su información.
- ? Interpretar el contexto macroeconómico y su probable impacto sobre los flujos de ingreso y egreso de turistas realizando entradas estratégicas del sistema amadeus.
- ? Aplicar la legislación vigente, los instrumentos y método pertinentes vinculados a la promoción y el desarrollo de proyectos de actividades culturales atendiendo a los planes estratégicos locales y nacionales.
- ? Generar y desarrollar líneas de investigación en relación a marcos teóricos, conceptuales y metodológicos que promueven la discusión del status epistemológico del estudio del turismo. Esta información nos la brinda Amadeus a través de sus herramientas.

Expectativas de logro:

OBJETIVOS GENERALES

- Conocer la importancia de los sistemas de información y procesamiento de datos para la prestación de servicios turísticos mediante la generación de reservas.
- Analizar la implantación online del comercio electrónico y su repercusión para los procesos offline de la empresa con la información proporcionada con el sistema Amadeus.
- Comprender los aspectos generales que hacen a los negocios en la nueva economía apoyados en la tecnología, para proponer formas de actuar acordes a las demandas actuales.
- Identificar las múltiples ventajas que ofrece Internet como canal de promoción del negocio y como generador de oportunidades o para comprender como se generan.
- Abarcar aspectos estratégicos y operativos de la implementación de una estrategia de e-business, usando el sistema Amadeus como base fundamental.
- Desarrollar los conceptos del Sistema de Distribución Global AMADEUS para la toma de decisiones al

promocionar un producto turístico

- Reconocer las regulaciones, procedimientos, técnicas y herramientas para la emisión de pasajes, usando el sistema Amadeus.
- Resolver de modo estratégico, apoyado en la información que brinda Amadeus, 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. Para generar nuevas oportunidades.
- Operar sistemas informáticos propios de la actividad y la implementación de estrategias de comercialización, de comunicación, promoción y publicidad como herramienta fundamental a la hora de promocionar un producto tomando como base el sistema Amadeus.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Utilizar un vocabulario acorde a su profesión y llevar a cabo una actitud profesional para lograr entenderse con sus pares y colaboradores del rubro turístico y prestador de servicio a través de la práctica activa en clase de las consignas que se les dará a resolver.
- Crear métodos y procesos para el correcto manejo de una reserva de servicios o prestaciones turísticas, para garantizar un servicio acorde a las exigencias actuales.
- Simular funciones, tareas y roles de cada uno de los proveedores turísticos que participan de manera dinámica en la industria, para dimensionar su función en la actividad turística que se desempeñe.

- Resolver e implementar problemas de aspectos estratégicos y operativos de la implementación de una estrategia de e-business, para comprender la importancia de cada rol a través del uso del sistema como guía en sus decisiones.
- Implementar las distintas herramientas a utilizar durante el cursado, para la formación del profesional y utilización de diferentes sistemas, apoyado en las prácticas en el sistema.
- Utiliza las diferentes herramientas de AMADEUS, para su desarrollo, implementación, y profesionalización. Para conocer y brindar un servicio acorde a las exigencias requeridas.
- Ejecutar y lograr el dominio del ingreso correcto al sistema, con la práctica constante le ayudará para familiarizarse con las transacciones de búsqueda de aeropuertos, ciudades, países, aerolíneas y equipos de vuelo, conversión del calendario y horario como también las conversiones métricas. Para dimensionar el alcance y la información que podrá brindar al pasajero.
- Crear una reserva aérea, ingresando los elementos obligatorios, para la toma de asientos y luego venta del servicio.
- Jugar con los distintos productos del sistema, sus usos e importancia al momento de buscar una información e interactuar con el sistema para un manejo claro de la información a brindarle al pasajero a través del roleplay.
- Simular en el sistema con la estructuras internas de la aeronave, que juega un papel importante al momento de asignar asientos, para poder prestar distintos servicios antes, durante y pos viaje.
- Producir toda la información necesaria para brindar asesoramiento de horarios, duración y servicios a bordo, generando reservas entendiendo el dinamismo del sistema.
- Simular y utilizar las distintas herramientas de uso de los elementos opcionales que constituyen una reserva aérea, generando una reserva para visualizar el formato usado y brindarle al pasajero el servicio solicitado.
- Llevar a cabo, con la reserva generada la destreza en la práctica de los elementos opcionales y de servicios acorde a la necesidad del cliente, para lograr el dominio necesario a la hora de prestar un servicio. .
- Sugerir las cotizaciones y su aplicación de las distintas tarifas que ofrece AMADEUS, con la práctica en el sistema, generando reservas donde aplicamos opciones para que el pasajero decida el costo a abonar.
- Implementar y obtener agilidad con las distintas tarifas que se manejan en el mercado, adaptándola a las necesidades del cliente y poder asesorar de acuerdo a sus necesidades, calidad / precio, a través de la construcción de la reserva con las consignas que se les da.



- Diseñar una reserva y a través de la práctica de rol play con su compañero de trabajo asignado, lograr incorporar las herramientas de las unidades anteriores e integrando el servicio que se le ofrece al pasajero en la reserva generada para cumplimentar el servicio que se le ofrece al pasajero de acuerdo a sus necesidades.

- Opera e implementa el correcto uso e interpretación de los queues o colas de mensajes para la entrega de Itinerarios acorde a la reserva generada a través del ingreso al sistema y zona específica de la lectura de los queues

- Enseñar el uso de los queues, analizando la importancia de su lectura diaria, y ver las distintas opciones para imprimir los itinerarios que se le entregarán al pasajero, al crear una reserva aérea.

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

Objetivos específicos:

. Implementar un vocabulario acorde a su profesión y llevar a cabo una actitud profesional para lograr entenderse con sus pares y colaboradores del rubro turístico y prestador de servicio a través de la práctica activa en clase de las consignas que se les dará a resolver.

. Crear métodos y procesos para el correcto manejo de una reserva de servicios o prestaciones turísticas, para garantizar un servicio acorde a las exigencias actuales.

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.

Objetivos específicos:

. Simular funciones, tareas y roles de cada uno de los proveedores turísticos que participan de manera dinámica en la industria, para dimensionar su función en la actividad turística que se desempeñe.

. Resolver e implementar problemas de aspectos estratégicos y operativos de la implementación de una estrategia de e-business, para comprender la importancia de cada rol a través del uso del sistema como guía en sus decisiones.

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 Crítica 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.

Objetivos específicos:

. Implementar las distintas herramientas a utilizar durante el cursado, para la formación del profesional y utilización de diferentes sistemas, apoyado en las prácticas en el sistema.

Utiliza las diferentes herramientas utilizadas en AMADEUS, para su desarrollo, implementación, y profesionalización. Para conocer y brindar un servicio acorde a las exigencias requeridas.

. Ejecutar y lograr el dominio del ingreso correcto al sistema, con la práctica constante le ayudara a familiarizarse con las transacciones de búsqueda de aeropuertos, ciudades, países, aerolíneas y equipos de vuelo, conversión del calendario y horario como también las conversiones métricas. Para dimensionar el alcance y la información que podrá brindar al pasajero.

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.

Objetivos específicos:

. Crear una reserva aérea, ingresando los elementos obligatorios, para la toma de asientos y luego venta del servicio.

. Jugar con los distintos productos del sistema, sus usos e importancia al momento de buscar una información e interactuar con el sistema para un manejo claro de la información a brindarle al pasajero a través del rol play.

. Simular en el sistema con la estructura interna de la aeronave, que juega un papel importante al momento de asignar asientos, para poder prestar distintos servicios antes, durante y pos viaje.



. Producir toda la información necesaria para brindar asesoramiento de horarios, duración y servicios a bordo, generando reservas entendiendo el dinamismo del sistema.

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.

Objetivos específicos:

Simular y utilizar las distintas herramientas de uso de los elementos opcionales que constituyen una reserva aérea, generando una reserva para visualizar el formato usado y brindarle al pasajero el servicio solicitado.

. Llevar a cabo, con la reserva generada la destreza en la práctica de los elementos opcionales y de servicios acorde a la necesidad del cliente, para lograr el dominio necesario a la hora de prestar un servicio. .

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.

Objetivos específicos:

. Sugerir las cotizaciones y su aplicación de las distintas tarifas que ofrece AMADEUS, con la práctica en el sistema, generando reservas donde aplicamos opciones para que el pasajero decida el costo a abonar.

. Implementar y obtener agilidad con las distintas tarifas que se manejan en el mercado, adaptándola a las necesidades del cliente y poder asesorar de acuerdo a sus necesidades, calidad / precio, a través de la construcción de la reserva con las consignas que se le da.

. Diseñar una reserva y a través de la práctica de rol play con su compañero de trabajo asignado, lograr incorporar las herramientas de las unidades anteriores e integrando el servicio que se le ofrece al pasajero en la reserva generada para cumplimentar el servicio que se le ofrece al pasajero de acuerdo a sus necesidades.

Unidad 7: Lectura de QUEUE e Itinerarios. EMISIÓN - 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

Objetivos específicos:

. Opera e implementa el correcto uso e interpretación de los queues o colas de mensajes para la entrega de Itinerarios acorde a la reserva generada a través del ingreso al sistema y zona específica de la lectura de los queues

. Enseñar el uso de los queues, analizando la importancia de su lectura diaria, y ver las distintas opciones para imprimir los itinerarios que se le entregarán al pasajero, al crear una reserva aérea.



Propuesta metodológica:

Para alcanzar los objetivos propuestos se abordará la siguiente metodología:

- . Aula VIRTUAL planteada en temas específicos para cada una de las unidades
- . Clases de guía y orientación en donde se combinarán explicaciones teóricas con actividades prácticas en el sistema AMADEUS
- . 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.
- . 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.
- . 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.

Descripción del sistema

Según el artículo 4, Ordenanza N° 108/2010 C.S., el sistema de calificación se regirá por una escala ordinal, de calificación numérica, en la que el mínimo exigible para aprobar equivaldrá al SESENTA POR CIENTO (60%). Este porcentaje mínimo se traducirá, en la escala numérica, a un SEIS (6). Las categorías establecidas refieren a valores numéricos que van de CERO (0) a DIEZ (10) y se fija la siguiente tabla de correspondencias:

RESULTADO	Escala Numérica	Escala Porcentual
	Nota	%
NO APROBADO	0	0%
	1	1 a 12%
	2	13 a 24%
	3	25 a 35%
	4	36 a 47%
	5	48 a 59%
APROBADO	6	60 a 64%
	7	65 a 74%



	8	75 a 84%
	9	85 a 94%
	10	95 a 100%

Bibliografía:

Bibliografía (bibliografía de lectura obligatoria y complementaria)

? 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 Cantallops, 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>