

GUÍADOCENTE DE LA ASIGNATURA

Aplicaciones Informáticas del Sector Turístico (Intermediación y Hoteles)

Curso 2018/2019

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ASIGNATURA

Título/s	Grado en Gestión Hotelera y Turística	
Centro	Escuela de Turismo Altamira	
Módulo / materia	SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO	
Código y denominación	GGHT42	Aplicaciones Informáticas del Sector Turístico (Intermediación y Hoteles)
Créditos ECTS	6	
Tipo	AULA VIRTUAL DE LA EUTA	
Curso / Cuatrimestre	3º	1º
Web	AUAL	
Idioma de impartición	Español	
Modalidad de impartición	Presencial	

Departamento		
Área de conocimiento		
Grupo docente		
Profesor responsable	David Herrero García	
Número despacho		
E-mail	davidhg@eturismoaltamira.com	
Otros profesores	Juan Saiz Ipiña saizj@eturismoaltamira.com	

2. CONOCIMIENTOS PREVIOS

[Informática Aplicada a la Gestión de Empresas Turísticas](#)

3. COMPETENCIA GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS TRABAJADAS EN LA ASIGNATURA

Competencias básicas

CB1	Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
CB4	Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no Especializado.
CB5	Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

Competencias genéricas

CG3:	Comunicar. Comunicación oral y escrita. Consiste en la aptitud para saber transmitir eficazmente a la audiencia lo que se desea. El estudiante deberá ser capaz de elaborar y redactar informes, además de adquirir cualidades para conseguir una exposición oral adecuada.
CG4:	Uso de las TIC. Capacidad para utilizar tecnologías de la comunicación y la información en el desempeño de los profesionales. El estudiante deberá conseguir aptitudes de manejo de hardware y software necesario como medio para la realización y culminación de las tareas necesarias en cada materia y en la vida laboral cotidiana.

Competencias específicas

CE15.	Conocer las operaciones en el ámbito de la hotelería y la restauración, así como los programas informáticos utilizados en los mismos.
CE16.	Conocer las operaciones en el ámbito de la intermediación turística, así como los programas informáticos utilizados en los mismos.

Resultados de aprendizaje de la asignatura

	Conocer los sistemas de planificación y gestión de recursos empresariales ERP y saber utilizar sistemas ERP específicos para las empresas de turismo y hotelería
	Comprender las características y funciones de los sistemas CRM y CRM social para la gestión de las relaciones con clientes y saber aplicarlos a las empresas turísticas y de hotelería. Conocer las principales tecnologías y sistemas de reservas (CRS) que se están utilizando en el sector turístico (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan, etc.)

4. OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Comprender las características y funciones de los sistemas CRM y CRM social para la gestión de las relaciones con clientes y saber aplicarlos a las empresas turísticas y de hotelería.
Conocer las principales tecnologías y sistemas de reservas (CRS) que se están utilizando en el sector turístico (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan, etc.) así como programas de Gestión hotelera (Sihot, Fidelio, etc.)

5. MODALIDADES ORGANIZATIVAS Y MÉTODOS DOCENTES	
ACTIVIDADES	HORAS DE LA ASIGNATURA
ACTIVIDADES PRESENCIALES	
HORAS DE CLASE (A)	
• Teoría (TE)	14
• Prácticas en Aula (PA)	35
• Prácticas de Laboratorio (PL)	
• Prácticas Clínicas (PC)	
Subtotal horas de clase	49
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)	
• Tutorías (TU)	5
• Evaluación (EV)	6
Subtotal actividades de seguimiento	11
Total actividades presenciales (A+B)	60
ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	
• Trabajo en Grupo (TG)	
• Trabajo Autónomo (TA)	90
• Tutorías No Presenciales (TU-NP)	
• Evaluación No Presencial (EV-NP)	
Total actividades no presenciales	90
HORAS TOTALES	150

6. ORGANIZACIÓN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

CONTENIDOS	Semanas de impartición	TE	PA	PL	PC	TU	EV	TG	TA	TU- NP	EV- NP
BLOQUE TEMÁTICO 1: CRM: Customer Relationship Management.											
1. Conocer las posibilidades del CRM como herramienta de conocimiento del cliente, incidir en el valor estratégico del CRM en la compañía, estudiar el proceso de implantación del CRM, Analizar las diferencias entre CRM analítico y operativo y conocer la tecnología dedicada a la toma de decisiones.	1-2-3	2	5			1	1		20		
BLOQUE TEMÁTICO 2: INTRODUCCIÓN.Y CONFIGURACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN HOTELERA											
2. Programa de gestión hotelera 2.1. Ventanas y herramientas de trabajo 2.2. Datos del hotel 2.3. Maestro de clientes 2.4. Servicios 2.5. Paquetes 2.6. Descuentos 2.7. Contratos y cupos 2.8. Reservas, consultas y modificaciones 2.9. Herramientas de control de habitaciones y reservas 2.10. Operaciones de check-in 2.11. Listados y funciones de consulta 2.12. Facturación 2.12.1. Tipos de cuentas. Cargo y abono de servicios 2.12.2. Facturación, check-out, libro de caja 2.12.3.	4-9	6	15			2	2		40		
BLOQUE TEMÁTICO 3: RESERVAS AÉREAS											
3. Amadeus 3.1. Introducción 3.2. Disponibilidad de vuelos	10-18	6	15			2	3		30		

3.3. Venta de Segmentos Aéreos											
3.4. Registros de Nombres de Pasajeros(PNR)											
3.5. Datos Adicionales											
3.6. Modificación de los PNR											
3.7. Pantallas de Tarifas											
3.8. Calcular el Precio de un Itinerario											
3.9. Expedición de Billetes y Facturas											
3.10. Asignación de plazas por adelantado											
3.11. Queues (Colas)											
3.12. Perfiles Centrales											
3.13. Referencias											
TOTAL DE HORAS		14	35			5	6		90		

Esta organización tiene carácter orientativo.

7.1 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Examen final convocatoria ordinaria) febrero	
Breve descripción *	
Examen para la resolución de casos prácticos relacionados con la materia (50% de la nota final del curso)	
Tipología*	Examen práctico de resolución de ejercicios prácticos en sala de ordenadores
Actividad de evaluación final*	<input checked="" type="checkbox"/> Si
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	50%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	4 sobre 10
Actividad recuperable*	<input checked="" type="checkbox"/> Si
Condiciones de la recuperación	Sí en un único examen final en Septiembre en sala de ordenadores resolviendo una serie de ejercicios prácticos
Duración estimada de la actividad	2 horas
Fecha estimada de realización*	Al finalizar el cuatrimestre
Observaciones	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

* Campos obligatorios.

7.2 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 1)

Breve descripción *

Examen práctico del Tema 1 resolución en ordenador de configuración y actividades con un CRM

Tipología*	Una prueba práctica en sala de ordenadores
Actividad de evaluación final*	<input type="checkbox"/> No
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	10%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	5
Actividad recuperable*	<input type="checkbox"/> Sí
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria de Septiembre
Duración estimada de la actividad	1 HORA
Fecha estimada de realización*	3 SEMANA

Observaciones

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

* Campos obligatorios.

7.3 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 2)	
Breve descripción *	
Entrega de supuestos prácticos mediante la plataforma relacionados con el desarrollo del Tema 2	
Tipología*	Una prueba práctica en sala de ordenadores
Actividad de evaluación final*	<input type="checkbox"/> No
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	5%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	
Actividad recuperable*	<input type="checkbox"/> Sí
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria de Septiembre
Duración estimada de la actividad	1 hora
Fecha estimada de realización*	6 Semana
Observaciones	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

* Campos obligatorios.

7.4 MÉTODOS DE EVALUACIÓN ((Prueba de Evaluación Continua 3)

Breve descripción *

Examen práctico del Tema 2 . La prueba consistirá en la realización mediante ordenador y el programa de software utilizado de unas 20 preguntas de casos prácticos

Tipología*

Examen práctico

Actividad de evaluación final*

No

Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*

15%

Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura

Actividad recuperable*

Sí

Condiciones de la recuperación

Un único examen en la convocatoria de Septiembre

Duración estimada de la actividad

90 minutos

Fecha estimada de realización*

Semana 8

Observaciones

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

* Campos obligatorios.

7.5 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 4)

Breve descripción *

Examen práctico del Tema 3 La prueba consistirá en la realización mediante la plataforma de unas 40 preguntas de respuesta corta

Tipología*

Una prueba práctica en sala de ordenadores

Actividad de evaluación final*

No

Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*

5%

Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura

5

Actividad recuperable*

Sí

Condiciones de la recuperación

Un único examen en la convocatoria de Septiembre

Duración estimada de la actividad

50 minutos

Fecha estimada de realización*

Semana 10

Observaciones

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

7.6 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 5)

Breve descripción *

Examen práctico del Tema 3 La prueba consistirá en la realización mediante la plataforma de unas 40 preguntas de respuesta corta

Tipología*	Una prueba práctica en sala de ordenadores
Actividad de evaluación final*	<input type="checkbox"/> No
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	15%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	5
Actividad recuperable*	<input type="checkbox"/> Sí
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria de Septiembre
Duración estimada de la actividad	50 minutos
Fecha estimada de realización*	Semana 10

Observaciones

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

* Campos obligatorios.

7.6 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Examen final convocatoria extraordinaria) Septiembre

Breve descripción *

El examen se realizará en sala de solicitándose la resolución de diferentes ejercicios prácticos

Tipología*

Examen bajo ordenador para la resolución de problemas

Actividad de evaluación final*

Sí

Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*

Véase el apartado de "Observaciones".

Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura

Véase el apartado de "Observaciones".

Actividad recuperable*

No

Condiciones de la recuperación

Duración estimada de la actividad

2 horas

Fecha estimada de realización*

Periodo de evaluación de septiembre

Observaciones

Para hallar la calificación final de la asignatura se hará la media aritmética entre la **NOTA DE EVALUACIÓN CONTINUA** (si el alumno hubiera obtenido una calificación igual o superior a un 5 sobre 10 en este apartado en la convocatoria ordinaria) y el resultado del **EXAMEN FINAL**, siempre que se haya alcanzado una calificación mínima de 4/10 en el examen final. Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación global mínima de 5/10.

Los alumnos que hayan obtenido una calificación de menos de un 5 sobre 10 en la nota de evaluación continua en la convocatoria ordinaria serán calificados únicamente a través de su nota en el examen final de la convocatoria extraordinaria (es decir, su nota de evaluación continua no influirá en el resultado final). Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación global mínima de 5/10.

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

8. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Serán aportados apuntes y manuales en formato digital cubriendo las necesidades básicas documentales. Lecturas de artículos específicos para el desarrollo de la asignatura.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Manual Amadeus
Manual Programa Hoteles

9. SOFTWARE

PROGRAMA/APLICACIÓN	CENTRO/PLANTA/SALA/HORARIO			
<p>Software de aplicación: Como entornos de trabajo base serán utilizados los del propio hosting y complementados por aplicaciones y herramientas de libre distribución de carácter utilitario. También serán utilizados programas específicos de Hoteles y Agencias</p>				
<p>La asignatura tendrá apoyo docente on-line a través de la plataforma de teleformación. El alumno dispondrá de materiales docentes de trabajo y será utilizada para la entrega de las actividades de aprendizaje planificadas.</p>				

10. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS EN INGLÉS

Competencias lingüísticas en inglés

Comprensión escrita	<input type="checkbox"/>
Comprensión oral	<input type="checkbox"/>
Expresión escrita	<input type="checkbox"/>
Expresión oral	<input type="checkbox"/>
Asignatura íntegramente escrita en inglés	<input type="checkbox"/>
Observaciones	