

Año: 2011

1- Datos de la asignatura

Nombre **Taller de Uso de Programas de Computación**

Código 299

Tipo (Marque con una X)

Obligatoria	X
Optativa	

Nivel (Marque con una X)

Grado	X
Post-Grado	

Área curricular a la que pertenece **Estructura y Organizaciones Turísticas.**

Departamento **Área de Turismo**

Carretera/s **Licenciatura en Turismo**

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s **Profesional, 4º año, 2º cuatrimestre año 2011**

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	Horas 48
Semanal	Horas 4
al	

Distribución de la carga horaria (semanal) presencial de los alumnos:

Teóricas	Horas	Prácticas	Horas	Teórico - prácticas	Horas

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscritos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones	
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas
Se dicta por primera vez	1			Teórico-Prácticas
				2

2- Composición del equipo docente (Ver instructivo):

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Lic. Ana Patricia Talou	Lic. en Turismo
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.	

Nº	T	As	Adj	Cargo				Dedicación			Carácter		Cantidad de horas semanales dedicadas a: (*)		Investig.	Ext.	Gest.	
				JTP	A1	A2	Ad	Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros				Docencia
1.					x													
2.																		
3.																		
4.																		
5.																		
6.																		
7.																		
8.																		

3-2. Enunciación de la totalidad de los contenidos a desarrollar en la asignatura.

**MODULO I
INTRODUCCION**

**MODULO II
SISTEMA AMADEUS: INTRODUCCION**

**MODULO III
SISTEMA AMADEUS: HELP - AIS**

**MODULO IV
SISTEMA AMADEUS: AEREOS**

**MODULO V
SISTEMA AMADEUS: PNR – PASSENGER NAME RECORD**

**MODULO VI
SISTEMA AMADEUS: PNR – PASSENGER NAME RECORD**

**MODULO VII
SISTEMA AMADEUS: ITINERARIO Y TIMATIC**

**MODULO VIII
SISTEMA AMADEUS: TARIFAS**

**MODULO IX
SISTEMA AMADEUS: QUEUES**

3.3. Programa Analítico:

MÓDULO I

INTRODUCCION GENERAL

1. Sistemas de Reservas GDS.
2. Tipos de reservas y procedimientos.
3. Tipos de Vuelos y Viajes.
4. Servicios especiales.
5. Codificación de líneas aéreas, países, ciudades y aeropuertos.

MÓDULO II

SISTEMA AMADEUS: INTRODUCCION

6. Introducción al Sistema Amadeus.
7. Sistema de seguridad: Sign – Identificación de oficina.
8. Modos de trabajo: producción y entrenamiento.
9. Preferencia del Agente.
10. Perfil de oficina.
11. Codificación y decodificación.
12. Codificación de países, ciudades / aeropuertos, provincias / estados, tipos de aeronaves, compañías aéreas, hoteles y autos.
13. Decodificación de países, ciudades / aeropuertos, provincias / estados, tipos de aeronaves, compañías aéreas, hoteles y autos.
14. Funciones de Calculo y Conversión: Unidades de distancia, peso, temperatura y cálculos matemáticos.

MÓDULO III

SISTEMA AMADEUS: HELP - AIS

15. Paginas de ayuda. Métodos.
16. AIS: Sistema de Información de Amadeus – Estructura.

MÓDULO IV
SISTEMA AMADEUS: AEREOS

17. Tipos de despliegues: disponibilidad, horarios y tabla de horarios.
18. Tipos de despliegues de disponibilidad.
19. Indicador de cambio en un vuelo.
20. Opciones.
21. Tipos de despliegue de horarios.
22. Tipos de tablas de horarios.
23. Cambio de despliegues.
24. Información de vuelos – FLIFO.
25. Niveles de Acceso: Standard – Directo – Update - Sell y Full.
26. Acuerdos de marketing entre compañías aéreas.

MÓDULO V
SISTEMA AMADEUS: PNR – PASSENGER NAME RECORD

27. PNR – Definición.
28. Elementos Obligatorios y No Obligatorios.
29. Descripción de los elementos.
30. Elemento Nombre.
31. Modificación de tipo de pasajero.
32. Elemento itinerario.
33. Segmentos Aéreos.
34. Entrada corta y entrada directa.
35. Códigos de acción y códigos de status.
36. Segmentos Open.
37. Segmentos Pasivos.
38. Segmentos Ghost.
39. Elemento Contacto.
40. Elemento Ticket.
41. Elemento recibido de.
42. Fin de transacción.

MÓDULO VI
SISTEMA AMADEUS: PNR – PASSENGER NAME RECORD

- 43. Cancelación de elementos y de itinerario.
- 44. Recuperación de PNR.
- 45. Recuperación de Record Locator de línea aérea.
- 46. OSI – Other Service Information.
- 47. Ingreso y envío de numero de Ticket.
- 48. SSR – Special Service Request.
- 49. Procesamiento de SSR.
- 50. Elemento Opción.
- 51. RM y RC – Remark General y Remark Confidencial.
- 52. Elemento de Seguridad: Creación y Cancelación.
- 53. Pasajeros Frecuentes.
- 54. Acuerdos Interlineales.
- 55. Reservas de Asientos: con mapa y sin mapa.
- 56. Copia o Replica de PNR.
- 57. PNR Claim.
- 58. Transferencia de Propiedad de PNR.
- 59. Modificación de Segmentos Aéreos.
- 60. Modificación de Cantidad de lugares.
- 61. Modificación de Otros Elementos.
- 62. Historia del PNR: parte histórica y parte activa.
- 63. Impresión de PNR.

MÓDULO VII
SISTEMA AMADEUS: ITINERARIO Y TIMATIC

- 64. Itinerario de viaje: Básico y Extendido.
- 65. Opciones.
- 66. Notas o Remarks para el Itinerario.
- 67. Timatic.

MÓDULO VIII
SISTEMA AMADEUS: TARIFAS

- 68. Despliegue de Tarifas y entradas relacionadas.
- 69. Despliegue de Tarifas Domesticas, Internacionales y Shopper.
- 70. Opciones para solicitar despliegues de tarifas.
- 71. Reglas de las Tarifas.
- 72. Códigos de Reservas.
- 73. Información de Ruta.
- 74. Búsqueda de una tarifa mas baja.
- 75. Tarifación del Itinerario.
- 76. Tarifación del PNR.
- 77. Búsqueda de la mejor tarifa.
- 78. Mejor tarifa con cambio automático de clases.

MÓDULO IX
SISTEMA AMADEUS: QUEUES

- 79. Banco De Queues: descripción.
- 80. Transacción de Queues.
- 81. Conteo de Queues.
- 82. Reinicio de conteo.
- 83. Procesamiento de Queues.
- 84. Envío de PNRs y Mensajes.

3.4. Bibliografía.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA GENERAL OBLIGATORIA.

TEXTOS

1. Manual de Entrenamiento de Amadeus Reservas Básico – Amadeus Argentina.

3-5. Descripción de Actividades de Aprendizaje:

Esta asignatura se desarrollará durante el año lectivo con clases semanales teórica-prácticas. Las mismas integrarán conocimientos y habilidades adquiridas en otras materias conjuntamente con los nuevos.

Las clases se desarrollarán dentro de un aula-laboratorio donde los alumnos desarrollaran los distintos temas con el soporte informático. Cada clase constara con su parte teórica y su correspondiente práctica.

El alumno para lograr la regularidad deberá asistir al 75% de las clases y aprobar el examen final de cierre del requisito. El mismo será un caso práctico en el cual deberán demostrar el manejo de las herramientas que brinda el sistema Amadeus. En caso de no aprobar este examen integrador, los alumnos tendrán la posibilidad de rendir un recuperatorio.

El conocimiento de los principales sistemas de reservas utilizados a nivel mundial le permiten al alumno, hoy en día, el desempeño básico dentro de una empresa turística.

3-6. Cronograma de contenidos, actividades y evaluaciones.

Se dictan las clases los días lunes y miércoles especificados en el cronograma analítico.

MES DE AGOSTO

DIA 31

Presentación de la asignatura. Organización de la materia.

MES DE SEPTIEMBRE

DIA 05

1. Sistemas de Reservas GDS.
 2. Tipos de reservas y procedimientos.
 3. Tipos de Vuelos y Viajes.
 4. Servicios especiales.
 5. Codificación de líneas aéreas, países, ciudades y aeropuertos.
- APLICACIÓN PRÁCTICA.

DIA 07

6. Introducción al Sistema Amadeus.
 7. Sistema de seguridad: Sign – Identificación de oficina.
 8. Modos de trabajo: producción y entrenamiento.
 9. Preferencia del Agente.
 10. Perfil de oficina.
 11. Codificación y decodificación.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 12

12. Codificación de países, ciudades / aeropuertos, provincias / estados, tipos de aeronaves, compañías aéreas, hoteles y autos.
 13. Decodificación de países, ciudades / aeropuertos, provincias / estados, tipos de aeronaves, compañías aéreas, hoteles y autos.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

MES DE SEPTIEMBRE

DIA 14

14. Páginas de ayuda.
 15. Métodos para desplegar páginas de ayuda.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 19

16. Tipos de despliegues: disponibilidad, horarios y tabla de horarios.
 17. Tipos de despliegues de disponibilidad.
 18. Indicador de cambio en un vuelo.
 19. Opciones.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 21

20. Tipos de despliegue de horarios.
 21. Tipos de tablas de horarios.
 22. Cambio de despliegues.
 23. Información de vuelos – FLIFO.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 26

24. Niveles de Acceso: Standard – Directo – UpDate - Sell y Full.
 25. Acuerdos de marketing entre compañías aéreas.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 27

- 26. PNR – Definición.
- 27. Elementos Obligatorios.
- 28. Elementos No Obligatorios.
- 29. Descripción de los elementos.
- 30. Elemento Nombre.
- 31. Modificación de tipo de pasajero.

MES DE OCTUBRE

DIA 03

- 32. Elemento itinerario.
 - 33. Segmentos Aéreos.
 - 34. Entrada corta y entrada directa.
 - 35. Códigos de acción y códigos de status.
 - 36. Segmentos Open. - Pasivos - Ghost.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 05

- 37. Elemento Contacto.
 - 38. Elemento Ticket.
 - 39. Elemento recibido de.
 - 40. Fin de transacción.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

MES DE OCTUBRE

DIA 17

REPASO PNR. CLASE PRACTICA.

DIA 19

41. Cancelación de elementos y de itinerario.
 42. Recuperación de PNR.
 43. Recuperación de Record Locator de línea aérea.
 44. OSI – Other Service Information.
 45. Ingreso y envío de número de Ticket.
 46. SSR – Special Service Request.
 47. Procesamiento de SSR.
 48. Elemento Opción.
 49. RM y RC – Remark General y Remark Confidencial.
 50. Elemento de Seguridad: Creación y Cancelación.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 24

51. Pasajeros Frecuentes.
 52. Acuerdos Interlineales.
 53. Reservas de Asientos
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 26

- 54. Copia o Replica de PNR.
 - 55. PNR Claim.
 - 56. Transferencia de Propiedad de PNR.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 31

REPASO DE PNR COMPLETO

- 57. Modificación de Segmentos Aéreos.
 - 58. Modificación de Cantidad de Lugares.
 - 59. Modificación de Otros Elementos.
 - 60. Historia del PNR: parte histórica y parte activa.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

MES DE NOVIEMBRE

DIA 02

- 61. Itinerario de viaje: Básico y Extendido.
 - 62. Opciones.
 - 63. Notas o Remarks para el Itinerario
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 07

- 64. Despliegue de Tarifas y entradas relacionadas. Tarifas Domesticas e Internacionales
- 65. Opciones para solicitar despliegues de tarifas. Reglas de las Tarifas.
- 66. Códigos de Reservas.
- 67. Información de Ruta.
- 68. Búsqueda de una tarifa mas baja.

- 69. Tarifación del itinerario.
 - 70. Tarifación del PNR.
 - 71. Búsqueda de la mejor tarifa.
 - 72. Mejor tarifa con cambio automático de clases.
- APLICACIÓN PRÁCTICA**

DIA 09

- 82. Banco De Queues: descripción.
 - 83. Transacción de Queues.
 - 84. Procesamiento de Queues.
 - 85. Envío de PNRs y Mensajes.
- APLICACIÓN PRÁCTICA**

DIAS 14 / 16 / 21

ACTIVIDADES PRÁCTICAS DE REPASO. CASOS PUNTUALES DE APLICACIÓN

**DIA 23 DE NOVIEMBRE
EXAMEN FINAL**

**DIA 28 DE NOVIEMBRE
EXAMEN RECUPERATORIO**

3-7. Procesos de intervención pedagógica:

La intervención se hará en forma continua durante el proceso de aprendizaje del alumno durante el dictado de la cátedra.

3.8. Evaluación:

a.- Requisitos de aprobación:

El alumno para lograr la regularidad deberá asistir al 75% de las clases y aprobar el examen final. El mismo será individual, presencial y práctico. Este requisito acredita la aprobación del Curso de Reservas Básico. Además se considera el 75% de asistencia como una herramienta fundamental para garantizar la continuidad del aprendizaje y sobre todo la fijación de los contenidos.

b. - **Criterios de evaluación:** por tratarse de un requisito no se ajusta a un grupo específico-. Sólo le confiere al alumno un herramienta fundamental para insertarse en el mercado laboral del sector turístico. Se dicta dentro del ciclo Profesional.

3-9. Asignación y distribución de tareas de cada uno de los integrantes del equipo docente:

Rendimiento académico de los alumnos en el cuatrimestre próximo pasado:

Se dictó en el año 2010 a cargo de la LIC. ANA TALOU

Rendimiento: 21 inscriptos.

21 aprobados

