

Año:	2009
-------------	-------------

1- Datos de la asignatura

Nombre	Taller	Uso de Programas de Computación
--------	--------	---------------------------------

Código	299
--------	-----

Tipo (Marque con una X)

Obligatoria	X
-------------	---

Optativa	
----------	--

Nivel (Marque con una X)

Grado	X
-------	---

Post-	
-------	--

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

Departamento	Área de Turismo
--------------	-----------------

Carrera/s	Licenciatura en Turismo
------------------	--------------------------------

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s	Profesional, 4º año, 2º cuatrimestre año 2009
--	---

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	Horas 48
-------	----------

Seman	Horas 4
-------	---------

100

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

Técnicas	Prácticas	Técnico - prácticas
----------	-----------	---------------------

Horas	Horas	Horas 4
-------	-------	---------

Instructivo

12.8.09	2903
---------	------

Relación docente - alumnos:

Cantidad docente - alumnos:		Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
Cantidad estimada de alumnos inscriptos		Profesores	Auxiliares	Técnicas	Prácticas	Técnico-Prácticas
Se dicta por primera vez		1				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	Cargo							Dedicación			Carácter			Cantidad de horas semanales dedicadas a: (*)					
	T	As	Adj	JTP	A1	A2	Ad	Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros	Docencia		Investig.	Ext.	Gest.
															Frente a alumnos	Totales			
1.					x						x		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: AEREO

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

MODULO X
SISTEMA AMADEUS: HOTELES y AUTOS

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

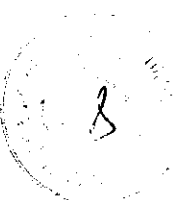
27. PNR – Definición.
28. Elementos Obligatorios y No Obligatorios.
29. Descripción de los elementos.
30. Elemento Nombre.
31. Modificación de tipo de pasajero.
32. Elemento itinerario.
33. Segmentos Aéreos.
34. Entrada corta y entrada directa.
35. Códigos de acción y códigos de status.
36. Segmentos 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 número 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. Tarificación del Itinerario.
- 76. Tarificación del PNR.
- 77. Búsqueda de la mejor tarifa.
- 78. Mejor tarifa con cambio automático de clases.

MÓDULO IX

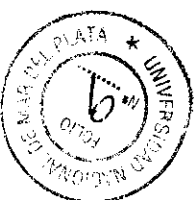
SISTEMA AMADEUS: QUEUES

- 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.

MÓDULO X

SISTEMA AMADEUS: HOTELES Y AUTOS

- 85. Hoteles: Objetivos e información general.
- 86. Códigos de Áreas, medios de transporte, tipos de camas, tipos de habitaciones.
- 87. Códigos de Status de disponibilidad.
- 88. Tarifas: Tipos de Tarifas.



- 89. Venta de Hoteles.
- 90. Despliegue de Información Adicional.
- 91. Listados de Hoteles.
- 92. Autos: Objetivos e información general.
- 93. Políticas de una Compañía en una Localidad Específica.
- 94. Tipos de Vehículos.
- 95. Niveles de Acceso: Standard, Complete Sell y Complete Plus.
- 96. Despliegue de Disponibilidad y Tarifas.
- 97. Reglas de las Tarifas de Autos.
- 98. Venta de Autos.

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 desarrollarán los distintos temas con el soporte informático. Cada clase constará 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.

70

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 19

Presentación de la asignatura. Organización de la materia.

DIA 24

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 26

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 31

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 02

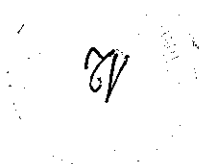
14. Funciones de Cálculo y Conversión: Unidades de distancia, peso, temperatura y cálculos matemáticos.
 15. Páginas de ayuda.
 16. Métodos para desplegar páginas de ayuda.
- APLICACIÓN PRÁCTICA**

DIA 04

17. AIS: Sistema de Información de Amadeus – Estructura.
 18. Páginas actualizadas por Amadeus.
 19. Páginas actualizadas por los proveedores.
 20. Entradas de desplazamiento.
- APLICACIÓN PRÁCTICA**

DIA 07

21. Tipos de despliegues: disponibilidad, horarios y tabla de horarios.
 22. Tipos de despliegues de disponibilidad.
 23. Indicador de cambio en un vuelo.
 24. Opciones.
- APLICACIÓN PRÁCTICA**



DIA 09

- 25. Tipos de despliegue de horarios.
 - 26. Tipos de tablas de horarios.
 - 27. Cambio de despliegues.
 - 28. Información de vuelos – FLIFO.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 14

- 29. Niveles de Acceso: Standard – Directo – Update – Sell y Full.
 - 30. Acuerdos de marketing entre compañías aéreas.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 16

- 31. PNR – Definición.
- 32. Elementos Obligatorios.
- 33. Elementos No Obligatorios.
- 34. Descripción de los elementos.
- 35. Elemento Nombre.
- 36. Modificación de tipo de pasajero.

DIA 21

REPASO PNR

- 37. Elemento Itinerario.
 - 38. Segmentos Aéreos.
 - 39. Entrada corta y entrada directa.
 - 40. Códigos de acción y códigos de status.
 - 41. Segmentos Open. – Pasivos – Ghost.
- APLICACIÓN PRÁCTICA



DIA 23

- 42. Elemento Contacto.
 - 43. Elemento Ticket.
 - 44. Elemento recibido de.
 - 45. Fin de transacción.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

MES DE OCTUBRE

DIA 07

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

DIA 14

- 58. Pasajeros Frecuentes.
 - 59. Acuerdos Interlineales.
 - 60. Reservas de Asientos: con mapa y sin mapa.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

DIA 19

- 61. Copia o Replica de PNR.
 - 62. PNR Claim.
 - 63. Transferencia de Propiedad de PNR.
- APLICACIÓN PRÁCTICA**

DIA 21

REPASO DE PNR COMPLETO

- 64. Modificación de Segmentos Aéreos.
 - 65. Modificación de Cantidad de lugares.
 - 66. Modificación de Otros Elementos.
 - 67. Historia del PNR: parte histórica y parte activa.
 - 68. Impresión de PNR.
- APLICACIÓN PRÁCTICA**

DIA 26

- 69. Itinerario de viaje: Básico y Extendido.
 - 70. Opciones.
 - 71. Notas o Remarks para el Itinerario
- APLICACIÓN PRÁCTICA**

DIA 28

- 72. Tmatic. A partir de un PNR. Modo Guiado. Y Modo Experto.
- 73. Despliegue de Tarifas y entradas relacionadas. Tarifas Domesticas e Internacionales
- 74. Opciones para solicitar despliegues de tarifas. Reglas de las Tarifas.
- 75. Códigos de Reservas.
- 76. Información de Ruta.
- 77. Búsqueda de una tarifa mas baja.
- 78. Tarifación del Itinerario.

- 79. Tarificación del PNR.
 - 80. Búsqueda de la mejor tarifa.
 - 81. Mejor tarifa con cambio automático de clases.
- APLICACIÓN PRÁCTICA

MES DE NOVIEMBRE

DIA 02

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

DIA 04

- 86. Hoteles: Objetivos e información general.
- 87. Códigos de Áreas, medios de transporte, tipos de camas, tipos de habitaciones.
- 88. Códigos de Status de disponibilidad.
- 89. Tarifas: Tipos de Tarifas.
- 90. Códigos de Niveles de Ocupación. Despliegue de Disponibilidad.
- 91. Niveles de Acceso: Standard, Complete, Complete Plus y Dynamic.
- 92. Condiciones de una Tarifa.
- 93. Características y Políticas de un Hotel.
- 94. Venta de Hoteles.
- 95. Despliegue de Información Adicional.
- 96. Listados de Hoteles.

DIA 09

- 97. Autos: Objetivos e Información general.
- 98. Políticas de una Compañía en una Localidad Específica.
- 99. Tipos de Vehículos.
- 100. Niveles de Acceso: Standard, Complete Sell y Complete Plus.
- 101. Despliegue de Disponibilidad y Tarifas.
- 102. Reglas de las Tarifas de Autos.
- 103. Venta de Autos.

DÍAS 11 / 16 / 18/ 23 / 25 / 30

ACTIVIDADES PRÁCTICAS DE REPASO. CASOS PUNTUALES DE APLICACIÓN

**DIA 02 DE DICIEMBRE
EXAMEN FINAL**

**DIA 09 DE DICIEMBRE
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

A handwritten signature, possibly 'AF', is written over a circular official stamp located in the bottom right corner of the page.

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 2008 a cargo de la LIC. ANA TALOU

Rendimiento: 31 inscriptos.

31 aprobados

