

**VISTO** la presentación elevada por la Directora del Area de Turismo, fs. 1 del Expediente N° 5-3257/08, mediante la cual eleva con su aprobación, el Plan de Trabajo Docente (P.T.D.), a dictarse en el Ciclo Lectivo 2008, de la asignatura "TALLER USO DE PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN", y

**CONSIDERANDO:**

Que, el mismo se encuadra dentro de lo determinado por la reglamentación vigente.

Lo recomendado por la Comisión de Enseñanza y Asuntos Académicos.

Lo resuelto por el Consejo Académico en reunión de fecha 29 de octubre del año 2008.

Las atribuciones que le confiere el artículo 105° del Estatuto vigente,

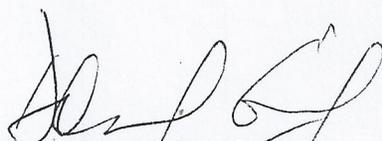
**EL CONSEJO ACADEMICO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ORDENA:**

**ARTICULO 1°:** Aprobar, el PLAN DE TRABAJO DOCENTE (P.T.D.), de la asignatura que se detalla a continuación, a dictarse durante el segundo cuatrimestre del Ciclo Lectivo 2008:

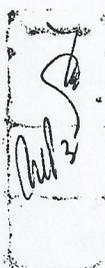
○ **TALLER USO DE PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN**

**ARTICULO 2°:** Notifíquese al Area de Turismo.

**ARTICULO 3°:** Inscribábase en el Registro de Ordenanzas de esta Facultad. Elévese. Comuníquese a quienes corresponda. Dese al Boletín Oficial de la Universidad. Cumplido, archívese.

  
Lic. Daniel S. A. Guzmán  
Secretario Académico  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

  
Mg. Raúl de Vega  
Vicedecano a/c Decanato  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales



**Año:** 2008

**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

**Carrera/s** Licenciatura en Turismo

**Ciclo o año de ubicación en la carrera/s** Profesional, 4º año, 2º cuatrimestre año 2008

**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	Prácticas	Teórico - prácticas
Horas	Horas	Horas 4

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones	
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas
Se dice 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								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

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. 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.

**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 Especifica.
- 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 desarrollaran 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 13**

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 20**

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 25**

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 01**

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

### **DIA 03**

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

### **DIA 08**

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 10**

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

## **DIA 15**

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

## **DIA 17**

- 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 29**

- 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

## **MES DE OCTUBRE**

### **DIA 01**

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

**DIA 06**

- 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 08**

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

**DIA 15**

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

## **DIA 27**

### **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 29**

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

## **MES DE NOVIEMBRE**

### **DIA 03**

- 72. Timatic. 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. Tarifación del PNR.
  - 80. Búsqueda de la mejor tarifa.
  - 81. Mejor tarifa con cambio automático de clases.
- APLICACIÓN PRÁCTICA**

#### **DIA 05**

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

#### **DIA 10**

- 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 12**

- 97. Autos: Objetivos e información general.
- 98. Políticas de una Compañía en una Localidad Especifica.
- 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.

**DIAS 17 Y 24**

**ACTIVIDADES PRÁCTICAS DE REPASO. CASOS PUNTUALES DE APLICACIÓN**

**DIA 24 DE NOVIEMBRE  
EXAMEN FINAL**

**DIA 01 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 contenidos.