Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

DIPLOMATURA EN TURISMO

Programa de la asignatura

Gestión Informatizada de los Servicios Turísticos

http://www.aloj.us.es/gist

Curso 2005-06

Diligencia para hacer constar que el presente programa es el depositado por el Dpto. en este Centro.
El Secretario del Centro: José Ángel Pérez López

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	1/22

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones

Gestión Informatizada de los Servicios Turísticos

http://www.aloj.us.es/gist

Asignatura Obligatoria de 6 créditos (3 teóricos y 3 prácticos)

de Tercer Curso de la Diplomatura en Turismo

(2º cuatrimestre del curso 05-06)

INDICE

I. Ficha técnica de la asignatura 5

I.1. Nombre de la asignatura 5
I.2. Número de créditos (teóricos y prácticos) 5
I.3. Carácter (troncal, obligatoria u optativa) 5
I.4. Curso 5
I.5. Vinculación a Áreas de Conocimiento 5
I.6. Departamento que imparte la docencia 5
I.7. Descriptor (BOE) 5
I.8. Coordinador 5
I.9. Profesorado 5

II. A modo de introducción: contenido básico 6

III. Plan docente 6

III.1. Objetivos 6
III.2. Programa docente 7
III.3. Programación detallada del desarrollo de la asignatura 10
III.4. Organización de la enseñanza 11
III.5. Metodología de la asignatura 12
III.5.1. Clases teóricas y prácticas 12
III.5.2. Actividades extras a realizar y duración 13
III.6. Bibliografía 14
III.6.1. Bibliografía básica de teoría 14
III.6.2. Bibliografía complementaria de teoría 14
III.6.3. Bibliografía de práctica 15
III.6.4. Otras fuentes de información 15

IV. Normas de la asignatura 16

IV.1. Fichas 16
IV.2. Tutorías 16
IV.3. Preparación de la asignatura 17
IV.4. Funcionamiento y utilidad de la página web de la asignatura 17

V. Sistema de Evaluación y Calificación 17

V.1. Número de pruebas 18
V.2. Tipo de pruebas 18
V.3. Criterios de corrección de las pruebas 19
V.4. Componentes de la calificación final y peso de cada uno de ellos 19
V.5. Calificación final del alumno 20
V.6. Normas sobre el desarrollo de los exámenes y proceso de revisión 20

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	3/22

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	4/22

I. Ficha técnica de la asignatura

I.1. Nombre de la asignatura

Gestión Informatizada de los Servicios Turísticos

I.2. Número de créditos (teóricos y prácticos)

6 créditos (3 teóricos y 3 prácticos)

I.3. Carácter (troncal, obligatoria u optativa)

Obligatoria. 2º cuatrimestre

I.4. Curso

Tercero

I.5. Vinculación a Áreas de Conocimiento

Economía Financiera y Contabilidad
Organización de Empresas

I.6. Departamento que imparte la docencia

Economía Financiera y Dirección de Operaciones

(http://www.aloj.us.es/defdo)

I.7. Descriptor (BOE)

Tecnologías de la Información, Servicios Turísticos Informatizados, Internet para el Sector Turístico, Paquetes Informáticos Empresariales para el Sector Turístico

I.8. Coordinador

Dr. Miguel Ángel Ríos Martín
Profesor Asociado

I.9. Profesorado

Cristina Ceballos Hernández
Miguel Ángel Domingo Carrillo
Miguel Ángel Ríos Martín
Antonio Távora Alcalde

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	5/22

II. A modo de introducción: contenido básico

En todos los foros de debate de las profesiones del turismo, aparece la informática y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como una de las competencias mas deseables para el futuro profesional. Buhalis (1998) argumenta que la competitividad y el aprovechamiento de la industria del turismo depende cada vez más de la capacidad de los profesionales y directores de las TICs emergentes de aumentar las ventajas competitivas, ya que las TICs permiten aumentar el valor añadido facilitando la diferenciación de los productos turísticos incrementando la eficacia.

En este sentido, algunos autores como Nadkarni (2003) señalan que la formación sobre TICs en turismo debe centrarse tanto en aplicaciones de uso estratégico dentro de la empresa como de uso operacional. Dentro de estas últimas podemos encontrar algunas específicas del sector turístico, cuya impartición dentro de los estudios de turismo se convierte en esencial. Entre éstas coincidimos con Nadkarni al destacar la necesidad de recoger en los programas la enseñanza de Amadeus (u otro CRS) y Fidelio (u otro generalista de hoteles).

Estas dos aplicaciones mencionadas constituyen una parte importante en el programa de la asignatura Gestión Informatizada de los Servicios Turísticos que se presenta para el curso 2005/06.

III. Plan docente

III.1. Objetivos

El objetivo de esta asignatura es hacer notar algunas implicaciones que las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TICs) tienen en la administración y gestión de las empresas turísticas. Debido a las limitaciones de la asignatura y al tipo de alumnado al que va dirigida, nos centraremos en el estudio de aquellas herramientas y tecnologías de la información y de las comunicaciones que apoyan la mecanización de las operaciones transaccionales más comunes en las empresas del sector turístico. En concreto, se pretende dar a conocer algunas de las aplicaciones que se utilizan en la gestión diaria de estas empresas así como capacitar al alumno para el manejo de las mismas, centrándonos en dos de los principales ámbitos del sector: la intermediación turística y el alojamiento.

Este objetivo global se puede concretar, atendiendo al contenido de la asignatura, en los siguientes:

Con la *primera parte* del programa (tema 1) se pretende acercar al alumno, por un lado a la terminología turística, tanto en la actividad aérea, hotelera, *rent a car* como de agencia de viajes, y por otro introducir al alumno en la geografía aplicada a los sistemas de reservas.

La *segunda parte* (temas 2, 3 y 4) permite al alumno conocer la evolución, empleo y futuro de los sistemas de reservas, centrándonos en concreto en los sistemas GDS. Se pretende capacitar al alumno en el manejo de las distintas utilidades o funciones de los GDS así como del programa Sire, empleado para la reserva de ferrocarriles.

Con la *tercera parte del programa* (tema 5) es nuestra intención dar a conocer al alumno los procesos o actividades que se llevan a acabo en la gestión hotelera, en concreto en el departamento de recepción y reservas. Se desarrolla de forma totalmente práctica, pretendiendo que el alumno adquiera destreza en el manejo de este tipo de aplicaciones.

La *cuarta* y última *parte* de la asignatura (tema 6) tiene como objetivo acercar al alumno a la red Internet y los servicios de la misma que son de aplicación en el sector turístico. Por último, introducir al alumno en el negocio electrónico y las posibilidades de desarrollar el mismo en las empresas del sector.

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	6/22

III.2. Programa docente

Parte I: Terminología en el Sector Turístico

Tema 1: Terminología turística y geográfica

1.1. Introducción a la terminología turística
   a) Aérea
   b) Hotelera
   c) *Rent a Car*
1.2. Introducción a la geografía turística aplicada a los sistemas de reservas
1.3. Programas de reservas y gestión en la industria turística
   a) Galileo. Vuelos, hoteles y rent a car
   b) Sire. Sistemas de reservas de ferrocarriles
   c) Ofiviaje. Gestión de agencias de viajes y cupos hoteleros

Parte II: Software de gestión de reservas

Tema 2: Sistemas de Reservas

2.1. Evolución histórica de los sistemas de reservas
2.2. Aparición de los GDS
2.3. Implantación de los CRS en los GDS
2.4. El mundo de Internet frente a las reservas informatizadas
2.5. Nuevos horizontes en las reservas informáticas: la reserva en tiempo real
2.6. Métodos, futuros, creación y proyección de los sistemas de información turísticos

Tema 3: Los GDS (Global Distribution System)

3.1. Transacciones generales.
   a) Sign-In. Sign-Out
   b) Información general
   c) Paginación
   d) Conversibles y calculadores

3.2. Transacciones de reservas
   a) Disponibilidad de espacio
   b) Horarios
   c) Programas y frecuencias de vuelos
   d) Información de vuelos

3.3. P.N.R.
   a) Segmentos
   b) Elemento nombre
   c) Otros elementos obligatorios
   d) Elementos opcionales
   e) Recuperación de CNRS
   f) Separación de CNRS
   g) Cambios y cancelaciones

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	7/22

3.4. Sistemas de Colas
   a) Transacciones de colas

3.5. Tarifas. Curso interno Air Fare
   a) Información de tarifas
   b) Notas y rutas
   c) Millas
   d) Conversión de monedas
   e) Cálculo de tarifas
   f) Valoración de PNR y TST
   g) Mejor precio “best buy”
   h) Tarifa según disponibilidad

3.6. Ticketing
   a) Registro del billete. TST
   b) Modificaciones al TST
   c) Formas de pago
   d) Documento original
   e) Otros elementos de ticketing
   f) Orden de emisión

3.7. Reservas de Hoteles
   a) Acceso
   b) Transacciones de información de hoteles
   c) Disponibilidad y tarifas
   d) Inventario de hotel y otras transacciones de tarifas
   e) Cambios y cancelaciones

3.8. Reservas de Coches de Alquiler. *Rent a car*
   a) Acceso
   b) Disponibilidad y ventas
   c) Otras transacciones de coches
   d) Cambios y cancelaciones

Tema 4: Desarrollo del programa Sire. Sistema de reservas de ferrocarriles

4.1. Introducción a las comunicaciones ferroviarias informatizadas
4.2. Transacciones económicas
   a) Cargos y descargos
   b) Apertura y cierre de terminales
   c) Liquidaciones, ingresos y deducciones
4.3. Gestión de los distintos tipos de operaciones
   a) Reservas
      i. AVE
      ii. Grandes Líneas
      iii. Coches Camas
      iv. Tren hotel
      v. Cercanías y regionales
   b) Tarifas y tipos de reducciones
   c) Información de horarios y de estaciones
   d) Composición e itinerarios de unidades
   e) Otros elementos de información

4.4. Informatización de trenes internacionales

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	8/22

Parte III: Software de gestión de empresas turísticas

Tema 5: Sistemas informáticos de gestión hotelera

5.1. Introducción
5.2. Sofware de gestión de hoteles

PARTE IV: La dimensión "e" en el sector turístico

Tema 6: El negocio electrónico en las empresas turísticas

6.1. **:** La Red Internet y sus servicios
6.2. Comercio electrónico dirigido al consumidor final (B2C)
6.3. Comercio electrónico entre empresas (B2B)
6.4. Relaciones electrónicas con los empleados (B2E)
6.5. Relaciones electrónicas con la Administración (B2A)
6.6. Aspectos legales del comercio electrónico

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	9/22

III.3. Programación detallada del desarrollo de la asignatura

	TEMA	Nº CLASES PRESENCIALES	CLASES IMPARTIDAS NO PRESENCIALES	Nº TOTAL DE CLASES	GRUPO 1	GRUPO 1 BIS A	GRUPO 1 BIS B	GRUPO 2	GRUPO 2 BIS A	GRUPO 2 BIS B
1	Terminología turística y geográfica	**1**	**0**	**1**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**
2	Sistemas de Reservas	**1**	**0**	**1**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**
3	Los GDS (Global Distribution System)	**4**	**2,5**	**6,5**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**
4	Desarrollo del programa Sire. Sistema de reservas de ferrocarriles	**3,5**	**0**	**3,5**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**	**ATA**
5	Sistemas informáticos de gestión hotelera	**8,5**	**1,5**	**10**	**CCH**	**CCH**	**MADC**	**CCH**	**MARM**	**MARM**
6	El negocio electrónico en las empresas turísticas	**1**	**1**	**2**	**CCH**	**CCH**	**MADC**	**CCH**	**MARM**	**MARM**
	Total	19	5	24						

Nota: La programación anterior es provisional, pues las fechas de comienzo y de finalización de las clases de las asignaturas del segundo cuatrimestre están pendientes de aprobar, con lo que el total de clases asignadas a cada tema puede diferir. Asimismo, dicha estimación puede verse modificada tras la aprobación del calendario definitivo para el curso 05-06 por parte de la Junta de Centro.

Código Seguro De Verificación QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ== Fecha 06/03/2021
Firmado Por JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ
Url De Verificación https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==

III.4. Organización de la enseñanza

La organización de la enseñanza se estructura sobre la base de las directrices establecidas para la participación en la *Experiencia Piloto de Implantación del Crédito Europeo* (ECTS) en la titulación de Diplomado en Turismo.

El primer cálculo a realizar es la determinación del número de horas de clase, para lo cual partimos de la conversión del crédito actual a horas, es decir, 10 horas de clase por cada crédito. Esto significa que esta asignatura debería tener un número total de 60 horas de clase.

No obstante, atendiendo al calendario escolar provisional para el curso 2005-2006, aún pendiente de aprobarse en Junta de Centro y, además, observando los días festivos que coincidirán con días de clase, esas 60 horas teóricas de clase se ven reducidas a un total de 48 horas (o el equivalente a 24 clases de 2 horas cada una) que serán las que se considerarán para los cálculos a realizar a continuación.

Con objeto de adaptar el desarrollo de la asignatura a la filosofía del proceso de Bolonia y al sistema ECTS, en este curso 2005-2006 se trabajará bajo el supuesto de que aproximadamente el 80% de esas horas serán de impartición clásica en el aula, mientras que el 20% restante se cubrirá con otras actividades a realizar fuera ésta, no siendo de carácter presencial para el alumno. Como puede observarse en la tabla 1, dichos porcentajes convertidos a número de clases en el curso 05-06 se corresponderían con un total aproximado de unas 19 clases impartidas en el aula y a 5 clases que se desarrollarán fuera del aula, mediante la realización de un trabajo en grupo.

Número de horas (6 créditos x 10 horas/crédito) (1 crédito actual equivale a 10 horas de carácter presencial)	60
Número de horas reales en el curso 05-06 (según calendario escolar provisional y deducidos días festivos)	**48**
Horas de impartición clásica en el aula (carácter presencial) (80%; 0,80 x 48)	38
Horas no impartidas en el aula (carácter no presencial) (20%; 0,20 x 48)	10

Tabla 1

El reparto de las horas de clase impartidas en el aula entre clases teóricas y clases prácticas se corresponde aproximadamente con un 30% y 70%, respectivamente, como puede observarse en la tabla 2. Dada la inferior carga de la teoría en relación con la práctica, en la mayoría de los casos se irán viendo conjuntamente teoría y práctica a lo largo del desarrollo del programa de la asignatura.

Distribución de las horas de impartición clásica en el aula (presencial para el alumno)	**Aprox.**
30% de teoría; número de horas (0,3 x 38 horas de carácter presencial)	11,4
70% de práctica; número de horas (0,7 x 38 horas de carácter presencial)	26,6

Tabla 2

En relación con la carga de trabajo no presencial para el alumno, ésta será cubierta a través de la realización otras actividades que deberá realizar fuera del aula (ver apartado III.5.3.), si voluntariamente deciden desarrollarlas. Asimismo, estos trabajos tendrán la correspondiente ponderación en la nota y calificación final del curso (ver apartado V.4).

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	11/22

El nuevo marco establecido por el *Espacio Europeo de Educación Superior* trata de formar a los futuros titulados poniendo el acento en el aprendizaje, más que en la mera acumulación de conocimientos. Por ello, a la hora de superar una determinada asignatura se debe valorar todo el trabajo que realiza el alumno para adquirir el aprendizaje que precisa; es decir, se deberá tener en cuenta la ***carga total de trabajo para el estudiante***: las *horas que dedica a asistir a las clases* que se imparten, las que *dedica a asimilar los conocimientos* teóricos y prácticos recibidos en las clases (preparación de las clases), las empleadas en la *realización de otras actividades* programadas en la asignatura que no implican presencia en el aula, así como el tiempo que dedica a la *preparación y realización* propiamente dicha *de los exámenes* programados en la asignatura. Por esta razón, los créditos actuales (un crédito representa 10 horas lectivas presenciales actualmente) no son válidos para expresar el esfuerzo real que requiere el aprendizaje de la asignatura, y se precisa de una nueva unidad, el *Crédito Europeo*. De acuerdo con las directrices establecidas para llevar a cabo la *Experiencia Piloto de Implantación del Crédito Europeo* (ECTS), y en virtud de lo establecido en el Art. 4.5. del R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre, consideraremos que ***un crédito ECTS representa 25 horas de carga total de trabajo*** para el alumno. Teniendo en cuenta esta equivalencia resultaría que la asignatura representará, para el alumno que la curse, la carga de trabajo y el desglose de la misma indicado en la tabla siguiente:

Carga total de trabajo para el estudiante (en horas) (25 horas/crédito x 6 créditos) [1]	**150**
Número de horas teóricas presenciales que se pierden en curso 05-06 según calendario escolar provisional[2]	4
Total de horas de carga de trabajo por clases (asistencia + preparación)	109
Total de horas de carga de trabajo por preparación y realización de exámenes	20
Total de horas de carga de trabajo por otras actividades no presenciales	17

Tabla 3

III.5. Metodología de la asignatura

III.5.1. Clases teóricas y prácticas

Las clases de esta asignatura son principalmente prácticas, por destinarse básicamente a la explicación y puesta en práctica de aplicaciones informáticas que permitan al alumno adquirir suficiente destreza en su uso. Por ello, la teoría necesaria para la correcta utilización de estas aplicaciones se impartirá al mismo tiempo que se realizan casos prácticos reales. Las clases se desarrollarán íntegramente en las aulas informáticas de la Escuela de Estudios Empresariales, con el apoyo continuo del ordenador. Para su impartición, nos apoyaremos en presentaciones realizadas con ordenador utilizando el cañón de proyección, que a tal efecto se encuentra instalado en las aulas.

El material necesario para el desarrollo de las clases estará a disposición del alumno, tanto en copistería, como en la página web de la asignatura (**http://www.aloj.us.es/gist**). Dado

[1] Esa cifra (150 horas) sería la carga máxima de trabajo para el estudiante si el cuatrimestre tuviese 15 semanas lectivas necesarias para poder impartir las 60 horas de clase equivalentes actualmente a los 6 créditos.

[2] Se ha trabajado bajo el supuesto de que las clases del segundo cuatrimestre del curso 05-06 comenzarán la semana del lunes 20 de febrero y terminarán el viernes 2 de junio de 2006, pues el calendario escolar para el citado curso aún no ha sido aprobado en Junta de Centro. Esto significa que con dicho calendario sólo habrá 13 semanas lectivas y no 15. Además hemos tenido en cuenta los días festivos. Dado que la asignatura tiene seis grupos con diferentes horarios, éstos se verán afectados de distinta forma por estos días. Para ello, se ha estimado la pérdida media de clases que se tendrá este año, lo que supone 2 clases, es decir, 4 horas en cada grupo. Con ello, la carga máxima para el estudiante habrá de ser 146 h. (150 h. menos 4 h.).

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	12/22

que el alojamiento de nuestras páginas se produce en el servidor institucional de la Universidad de Sevilla, rogamos a se acceda a él con el tiempo de antelación suficiente para evitar que, improbables pero posibles problemas de carácter técnico impidan el acceso a la información.

III.5.2. Actividades extras a realizar y duración

A continuación se especifican las actividades extras a realizar por el alumno que generan carga de trabajo adicional para éste, aparte de la carga que está directamente relacionada con las clases impartidas en el aula. Esa carga de trabajo, medida en horas, ha de ser como mínimo igual al número de horas no impartidas en el aula (ver tabla 1). En nuestro caso, la suma de horas que el alumno dedicará a estas actividades en el curso 05-06 ha de ser mayor a 10 horas que se corresponderían aproximadamente con las entre 5 clases que se dejan de impartir en el aula.

Tal y como se detalla a continuación, consideraremos que la carga total de horas de trabajo que dedicará el alumno a esas actividades asciende a un máximo de 17 horas (ver tablas 3 y 4), que tal y como se observará en el apartado dedicado a los componentes de la calificación final del alumno (apartado V.4.) va a ser objeto de una valoración, que formará parte del 20% de la nota final del alumno.

Desglose de las actividades a realizar:	**Duración estimada:**
✓ Conferencia de profesionales del sector hotelero o del sector de la intermediación turística exponiendo una serie de problemáticas relacionadas con los sistemas de información de cada sector.	1,5 h.
✓ Elaboración de un informe en grupo donde los alumnos expongan las problemáticas identificadas en la conferencia a la que han asistido.	0,5 h.
✓ Elaboración de un trabajo en grupo donde los alumnos traten de investigar sobre la problemática que le ha sido asignada tratando de resolverla. Para ello podrán recabar información realizando entrevistas a directivos, buscando información en revistas especializadas del sector, analizando artículos de prensa, buscando recursos en Internet, visitando organismos públicos, empresas del sector, etc.	9 h.
✓ Exposición de los resultados de la investigación y soluciones a la problemática analizada ante un tribunal compuesto por los profesionales del sector, los profesores de la asignatura y una representación del resto de grupos de trabajo que hayan analizado la misma problemática.	3 h.
✓ Elaboración de un trabajo en grupo sobre la aplicación de algunas de las modalidades de comercio electrónico en una o varias empresas del sector.	3 h.
Total de horas de carga de trabajo por actividades extras a realizar	17 h.

Tabla 4

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	13/22

III.6. Bibliografía

Nuestra asignatura evoluciona al ritmo que lo hacen las tecnologías de la información y de las comunicaciones, por lo que nos resulta imposible cerrar una bibliografía básica que recoja el cuerpo de conocimientos a impartir. Por ello, es muy recomendable visitar la página web de la asignatura (http://www.aloj.us.es/gist), con objeto de obtener la bibliografía y referencias actualizadas de cada momento.

III.6.1. Bibliografía básica de teoría

Alcaraz Varo, E. *Diccionario de Términos de turismo y de ocio*. Ariel. Barcelona. 2000.

Alonso Fernández, J. *Geografía turística: general y de España*. Cera. 2002.

Álvarez, R. y Bote, V. *Turismo rural en Andalucía: importancia actual y recomendaciones para el diseño de una política integral sobre turismo en espacio rural*. Revista de Estudios Regionales, vol. VI (extraordinario), pág. 209-238. 1985-86.

Caso, E. y otros. *Informática para profesionales del turismo*. Anaya Multimedia. 2000.

Estrella Caso García et al. *Informática para profesionales del turismo.* Anaya multimedia. Madrid. 2000.

Guevara Plaza, A.; Aguayo Maldonado, A.; Gálvez Rojas, S. y Caro Herrero, J.L. *Internet y Turismo*. Editorial Miramar. Málaga. 1997.

Guevara, A. y otros. *Informática aplicada al turismo*. Pirámide. Madrid. 2003.

International Quality and Productivity Centre. *Promocionar y Vender Viajes y Turismo por Internet*. Londres. 1999.

Marchena Gómez, M. *Turismo y territorio en Andalucía*. Sevilla, Junta de Andalucía. 1987.

Martín Valles, D. *Las tecnologías de la información y el turismo*. Disponible en http://congresos.turhoreca.com/ff/articulos_texto.asp?idEve=43&idarticulo=5

Mestres Soler, J.R. *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. Editorial Gestión 2000. Barcelona. 2003.

Rufín Moreno, R. *Las Empresas Turísticas en la Sociedad de la Información*. Editorial Centro de estudios Ramón Areces. Madrid. 2002.

Stewart Weissinger, S. *Introducción a las actividades hoteleras*. Editorial Paraninfo. Madrid. 2000.

Vich i Martorell, G.A. *Comercio Electrónico y Turismo: El Caso Balear*. Universitat de les Illes Balears. Servei de Publicacions i Intercanvi Científic. Palma. 2003.

III.6.2. Bibliografía complementaria de teoría

Aeroguía del litoral de Andalucía. Editorial Planeta. 2 vol. 1998.

Aguirre, B. *Servicios Turísticos*. Serie "El Español por profesiones", SGEL. 1994.

Albert Piñole, I. *Gestión y técnicas de Agencias de Viajes*. Editorial Síntesis. 1989.

Consejo Empresarial de la OMT. *Promoción de destinos turísticos en el Ciberespacio*. OMT. 1999.

Consejo Empresarial de la OMT. *E-business for tourism*. OMT. 2001.

Fernández Fuster, L. *Teoría y técnica del Turismo*. Tomo II. Editorial Nacional. 1980.

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	14/22

Inpken G. *Information Technology for travel and Tourism*. Pitman Publisher. 1994.

Mora Sánchez, A. Robert Lanquar, F. P. *Los efectos de la innovación tecnológica en el turismo*. Disponible en http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec99/pdf/itpe1.pdf

OMT. *Promoción de Destinos Turísticos en el Ciberespacio*. Retos del Marketing Electrónico. Organización Mundial del Turismo. Madrid. 1999.

Pérez I. Puig, A. *El libro del mundo de los Agentes de Viaje* (Libro I: Agencias de Viaje; Libro II: El transporte aéreo; Libro III: Proveedores y servicios) Editorial LAERTES. 1995.

Stout R. *World Wide Web*. Manual de referencia. McGraw-Hill/Osborne. 1997.

Talens y J. Hernández, S. *Internet. Redes de computadoras y sistemas de información*. Paraninfo. 1996.

III.6.3. Bibliografía de práctica

Apuntes de Iberia Líneas Aéreas de España. *Programa Amadeus I y II. Reservas de hoteles y coches. Emisión de tarjetas de Embarque. Emisión de Cibertikects Customer Profiles.* Savia/Amadeus, Madrid. 2001.

Guitart, J., Gándara, I., Campo, C.J. *Guía práctica de Internet 2000.* Vol. 5, Lo mejor de turismo y viajes en Internet. Sol 90, Barcelona. 2000.

International Air Transportation Asociation. *Guía para la Emisión de Billetes* (33ª Edición). Asociación Internacional para el Transporte Aéreo, Montreal-Ginebra. 2001.

OMT. *Comercio Electrónico y Turismo: guía práctica para destinos y empresas.* Organización Mundial del Turismo. Madrid. 2001.

Programa Ofihotel. *Gestión hotelera.* Jaén. Ofimática de Servicios, Jaén. 2001.

Programa Ofiviaje. *Gestión en agencia de Viajes.* Jaén. Ofimática de Servicios, Jaén. 2001.

III.6.4. Otras fuentes de información

Direcciones de Internet:

http://expertos.turhoreca.com/consultes.asp?op=1&topico=6

http://www.travelturisme.com/home.html

http://www.umav.net/

http://www.boletin-turistico.com/

Listas de distribución:

Deportes y actividades: Lista de deportes y actividades de montaña. http://www.camp.emprenatur.8m.com turisdesarrollo-alta@eListas.net

Ecoturismolatino. Destinos, recomendaciones de links y bibliografía sobre turismo alternativo en América Latina (Latinoamérica). http://www.ecoturismolatino.com boletinecoturismolatino-alta@eListas.net

ALTUR.COM - El Catalejo. Boletín turístico de Andalucía. http://www.altur.com/esp/el_catalejo/ el_catalejo-alta@eListas.net

CEDERUL: Lista de discusión dedicada al desarrollo rural en España, países del área mediterránea y países hispanoamericanos. CEDERUL@LISTSERV.REDIRIS.ES

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	15/22

SOC-RURAL. La lista aborda todos los temas rurales si bien destacan como líneas preferentes de interés: Sociología, Geografía y Antropología Rural, Desarrollo Rural y Local, Sociología Agraria, de la Alimentación y del Medioambiente. SOC-RURAL@LISTSERV.REDIRIS.ES

IV. Normas de la asignatura

IV.1. Fichas

Los alumnos deberán entregar en las primeras semanas de clase una ficha debidamente cumplimentada a los profesores de la asignatura, indicando el grupo al que asisten y, en su caso, si son alumnos de libre configuración.

IV.2. Tutorías

Las horas de tutorías de los profesores de la asignatura, sus correos electrónicos así como la ubicación de sus despachos se recojen a continuación:

Cristina Ceballos Hernández
cceballos@us.es
Web personal: http://www.us.es/personal/cceballo
Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones.
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, 2ª Planta. Despacho nº 43.
Tfno. 954 55 61 80

Miguel Ángel Domingo Carrillo
piter@us.es
Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones.
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, 2ª Planta. Despacho nº 45.
Tfno. 954 55 16 55

Miguel Ángel Ríos Martín (Coordinador de la asignatura)
rios@us.es
Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones.
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 1ª Planta. Despacho nº 11.
Tfno. 954 55 76 25

Antonio Távora Alcalde
tavora@us.es
Página web personal:
Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones.
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, 2ª Planta. Despacho nº 44.
Tfno. 954 55 61 81

El horario de las tutorías estará publicado en el tablón de anuncios del Departamento, en la web de la asignatura (http://www.aloj.us.es/gist) así como en la web personal de los profesores indicada anteriormente. Se ruega asistir a las tutorías del profesor que le haya impartido la materia objeto de consulta y en el horario publicado, ya que fuera del mismo no está asegurada ni la presencia del profesor, ni la disponibilidad para atender al alumno Tenga además en

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	16/22

cuenta que éste podrá cambiar a lo largo del curso, en cuyo caso se indicarán las modificaciones correspondientes en los tablones y/o en la web.

También es posible realizar las consultas a través del correo electrónico del profesor. Para ello es necesario indicar en el mensaje el nombre y apellidos del alumno, asignatura, grupo al que asiste, así como escribir en el asunto "alumno", "gist" o cualquier otro indicativo que permita al profesor conocer la procedencia del mismo. Todos los mensajes que no incluyan dicha información podrán no ser tenidos en cuenta, no leídos y/o no contestados.

Para cualquier comunicación relativa a la asignatura podrá dirigirse al coordinador de la misma: Miguel Ángel Ríos Martín en su horario de tutorías o bien por correo electrónico (rios@us.es).

IV.3. Preparación de la asignatura

Las explicaciones y prácticas realizadas en clase, el material docente que se publicará en copistería y en la web de la asignatura y el uso de la bibliografía recomendada son los elementos fundamentales para la preparación de la asignatura, a la vez que la asistencia a las clases resulta necesaria y conveniente para un adecuado seguimiento de la misma.

La exposición en clase de cada tema no tiene que ser necesariamente exhaustiva, pudiéndose remitir expresamente al alumno al material elaborado por los profesores que estará disponible en copistería y en la web y a la bibliografía recomendada para el caso, al objeto de ampliar o aclarar algunas cuestiones o partes del temario. En cualquier caso, el profesor siempre realizará un recorrido general por las principales cuestiones del tema objeto de estudio, analizando con mayor detalle aquéllas que tengan mayor grado de complejidad.

IV.4. Funcionamiento y utilidad de la página web de la asignatura

Tal y como se ha señalado anteriormente, existe una página web para la asignatura, cuya dirección es <http://www.aloj.us.es/gist> en la que se informará a los alumnos de cualquier novedad en relación con la misma (por ejemplo: convocatoria de los exámenes y notas, cambio en horario de tutorías, entre otros) y, asimismo, se pondrá a disposición del alumnado todo el material que exista para preparar la asignatura.

El alojamiento de la página se realiza en el servidor institucional de la Universidad de Sevilla, por lo que debe entenderse que cualquier incidencia en el funcionamiento de la misma no será responsabilidad directa de los profesores de la asignatura. En cualquier caso, se adoptarán las medidas necesarias para el restablecimiento lo más rápido posible de la página y se tratará de responder a los posibles inconvenientes que dichas incidencias puedan suponer para el adecuado desarrollo de las clases y de la asignatura.

V. Sistema de Evaluación y Calificación

La asignatura será superada, **siempre que el alumno obtenga una nota final mínima de 5 puntos**. La nota y calificación final de la asignatura se alcanzará mediante la suma, con las ponderaciones correspondientes (ver apartado V.4.), de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los siguientes conceptos:

- ✓ Realización de un examen final.
- ✓ Asistencia a la conferencia de profesionales del sector hotelero o de intermediación turística.

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	17/22

- ✓ Elaboración de un informe individual sobre la conferencia a la que el alumno ha asistido.
- ✓ Elaboración de un trabajo en grupo sobre la problemática concreta que le haya sido asignada.
- ✓ Exposición de los resultados de la investigación.
- ✓ Participación en el tribunal de evaluación de los compañeros.
- ✓ Elaboración de un trabajo en grupo sobre la aplicación del comercio electrónico en empresas del sector.

Todo ello en concordancia con lo dispuesto en el Art. 55.1 de los de los Estatutos de la Universidad de Sevilla (en adelante, E.U.S.).

V.1. Número de pruebas

Se realizará un único examen final de la asignatura, dado que se trata de una asignatura cuatrimestral. Si bien el alumno cuenta con dos convocatorias posibles en cada curso académico, sin contar, además, para los casos que corresponda, según la normativa de la Universidad, con las convocatorias de Diciembre y Extraordinaria de Febrero.

En virtud del acuerdo de J. G de 21/03/01 por el cual se conviene el procedimiento para determinar antes del inicio del curso el calendario de exámenes y pruebas, **las fechas en las que se realizarán las diferentes convocatorias del presente curso para la asignatura**, aún pendientes de ser aprobadas en Junta de Centro a celebrar en junio de 2005 (al objeto de dar cumplimiento al artículo 28.1.g) de los E.U.S.) son las siguientes:

3ª Convocatoria Ordinaria (Diciembre 2005)	Convocatoria Extraordinaria (Febrero 2006)	1ª Convocatoria Ordinaria (Junio 2006)	2ª Convocatoria Ordinaria (Septiembre 2006)
Pendiente de determinar	Pendiente de determinar	Pendiente de determinar	Pendiente de determinar

No se realizarán exámenes al margen del calendario acordado con la Delegación de Alumnos, salvo para dar cumplimiento a lo dispuesto en las Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación de la Universidad de Sevilla. Por otra parte, si por algún motivo es preciso realizar algún examen fuera del referido calendario **éste podrá ser oral y en ordenador.**

Los contenidos de la asignatura son los que se recogen en este programa oficial publicado y, **salvo que expresamente se indique lo contrario por el profesorado, el programa íntegro será considerado como materia del examen.**

Según lo recogido en el artículo 15 de las Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación de la Universidad de Sevilla, **el alumno deberá acudir a las diferentes pruebas con el D.N.I. o pasaporte.**

V.2. Tipo de pruebas

Estructura de los exámenes. Siempre que el contenido de la materia objeto de examen así lo permita, constará, al menos, de dos partes bien diferenciadas:

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	18/22

1. **Teórica:** Podrá constar de cuestiones breves, cuestiones a desarrollar y/o una prueba tipo test de todo, una o varias partes del temario.

2. **Práctica:** Podrá incluir varios casos prácticos relacionados con la materia impartida durante el curso.

En función del número de alumnos y de los recursos con los que se cuente, el examen se podrá realizar bien de forma escrita o bien en ordenador. En el primero de los casos el alumno podría contar con material de apoyo para su realización, no así en el supuesto de realizar el examen por ordenador.

La estructura definitiva de cada parte del examen, la ponderación que tendrá cada una de ellas en la nota global del mismo, así como el mínimo exigido en cada parte para hacer media, las normas de realización, el lugar de celebración del examen, la fecha y hora se concretará en la convocatoria del examen en cuestión. Dicha convocatoria se publicarán oportunamente, tanto en la web (http://www.aloj.us.es/gist) como en el tablón de anuncios de la asignatura. Es, pues, muy recomendable leer la convocatoria del examen que se publicará en fechas anteriores a la realización del mismo.

Una vez el alumno reciba el enunciado, se considerará presentado al mismo.

V.3. Criterios de corrección de las pruebas

Como se ha señalado, en la convocatoria de examen y en el mismo se recogerá la puntuación de cada parte y cuestión incluida en el examen. Dichos criterios se expondrán, además, a los alumnos cuando acudan a la revisión del examen y se publicarán junto con la solución del mismo.

La evaluación continua de las actividades no impartidas en el aula se realizará utilizando como base los indicadores incluidos en el apartado siguiente.

V.4. Componentes de la calificación final y peso de cada uno de ellos

Como se ha señalado al comienzo de este epígrafe, en virtud del art. 55.2 de los E.U.S., para obtener la **calificación final del alumno,** además del examen que se realice **se tendrán en cuenta otros factores que citamos a continuación, representando cada uno de ellos, sobre dicha calificación, el porcentaje que se señala**.

- **Nota del examen**, representará el **80%** de la calificación final. (En esta parte se exigirá una nota mínima de 3 (sobre 10) para que las otras dos partes sean consideradas en la calificación final del alumno).

- **Realización de los trabajos solicitados** por el profesor, **20 %** de la calificación final. El reparto de ese porcentaje entre las actividades extras a realizar por el alumno es el siguiente[3]:

Actividad no presencial	Nº horas	Porcentaje
Asistencia a la conferencia de profesionales del sector hotelero o de intermediación turística	1,5	8 %
Elaboración de un informe individual sobre la conferencia a la que se ha asistido	0,5	3 %

[3] Dichos porcentajes se han calculado en función de las horas aproximadas de carga de trabajo asignadas a la realización de cada una de las actividades (ver tabla 4).

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	19/22

Elaboración de un trabajo en grupo sobre una problemática concreta	9	53 %
Exposición de los resultados de la investigación	2,5	15 %
Participación en el tribunal de evaluación de los compañeros	0,5	3 %
Elaboración de un trabajo en grupo sobre comercio electrónico	3	18 %
Total	**17**	100 %

V.5. Calificación final del alumno

El alumno deberá obtener una calificación **mínima de 5 puntos entre los dos factores que intervienen en la nota o calificación final para que la asignatura se considere superada**. A efectos del expediente académico, **las calificaciones** que podrán aparecer en las actas serán, según el Art. 5.4 del R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre:

Suspenso (SS)	de 0 a 4,9 puntos
Aprobado (AP)	de 5 a 6,9 puntos
Notable (NT)	de 7 a 8,9 puntos
Sobresaliente (SB)	de 9 a 10 puntos

Los alumnos que, una vez publicadas las notas finales provisionales de la asignatura, hayan obtenido la calificación de sobresaliente y deseen **optar a la de Matrícula de Honor**, lo manifestará así a algún profesor de la asignatura en un **plazo máximo de 5 días hábiles** a partir de la fecha de publicación de las citadas calificaciones. El procedimiento que se seguirá para acceder a dicha calificación podrá consistir, según lo estimen los profesores responsables, bien en la **elaboración de un trabajo** (deberá estar concluido y entregado por escrito en el plazo que oportunamente se fije), o bien en la realización de un **examen especial**.

V.6. Normas sobre el desarrollo de los exámenes y proceso de revisión

No se procederá a la corrección del examen de aquellos alumnos que durante el desarrollo de cualquiera de las pruebas sean sorprendidos **copiando o hablando** por cualquier profesor encargado de la vigilancia. El profesor, en ese caso, procederá a marcar y firmar el examen del (los) alumno(s) implicado(s) haciendo constar la incidencia para que el examen no sea corregido y se califique como suspenso.

Se recuerda a los alumnos que cuando se realiza un examen se está escribiendo para otra persona, por lo que es norma de mínima cortesía **cuidar la presentación** (escriba con letra legible, evitando las tachaduras y respetando unos márgenes) y **la redacción** (trate de hacer una exposición clara y coherente, sin incurrir en faltas de ortografía y usando correctamente los signos de puntuación).

En ningún caso se pondrá en acta la calificación de **"No Presentado"** al alumno que haya realizado alguno de los exámenes finales, **sea cual fuere el número de convocatorias agotadas por éste**. Aunque resulte evidente, conviene recordar que el hecho de acceder a un aula para realizar un examen debidamente convocado implica que el alumno, **aunque abandone el aula una vez comenzado el examen**, ha hecho uso de la convocatoria en cuestión. Este hecho computará **convocatoria agotada** a efectos de su contabilización a la hora de determinar el número de convocatorias disponibles para el alumno, tanto en el curso académico como en el cómputo total de la asignatura.

Antes de que las actas provisionales puedan ser dadas por definitivas, el alumno, según la normativa vigente, tiene derecho a **revisar el examen** que ha realizado, en los días y horas

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	20/22

que a tal efecto se indiquen. En relación con la revisión del examen, se recuerda que ésta, según se desprende de las citadas normas, **no tiene otro objetivo que el de informar al alumno de cómo se ha obtenido su calificación y de cuáles han sido los criterios de evaluación** que le han sido aplicados. Para cualquier cuestión distinta a la indicada, existen otras vías diferentes a la de este acto, muchas de las cuales se encuentran recogidas en los E.U.S. y en las Normas Reguladoras de Exámenes.

Por último, **la publicación de las actas** provisionales se realizará en los plazos establecidos por el artículo 26 de las *Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación* de la Universidad de Sevilla y las mismas **pasarán a ser definitivas transcurridos 4 días hábiles** desde la publicación; por esta razón se recomienda a los alumnos que **comprueben, tanto las actas provisionales como las definitivas** para poder detectar y subsanar cualquier posible error.

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	21/22

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones

- Gestión Informatizada de los Servicios Turísticos -

http://www.aloj.us.es/gist

Código Seguro De Verificación	QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/QusSkoNbu7XCIVNgOFNylQ==	Página	22/22