# PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
# "Gestión Informatizada de los Servicios Turísticos"

DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99)

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Op.

E.U. de Estudios Empresariales

## DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

| | |
|---|---|
| **Titulación:** | DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99) |
| **Año del plan de estudio:** | 1999 |
| **Centro:** | E.U. de Estudios Empresariales |
| **Asignatura:** | Gestión Informatizada de los Servicios Turísticos |
| **Código:** | 1010036 |
| **Tipo:** | Obligatoria |
| **Curso:** | 3º |
| **Período de impartición:** | Cuatrimestral |
| **Ciclo:** | 1 |
| **Área:** | Economía Financiera y Contabilidad (Area responsable) |
| **Horas :** | 60 |
| **Créditos totales :** | 6.0 |
| **Departamento:** | Economía Financiera y Dirección de Op. (Departamento responsable) |
| **Dirección lógica:** | Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales |
| **Dirección electrónica:** | http://www.aloj.us.es/defdo/ |

## OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

### Objetivos docentes específicos

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,



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 | ooTO1FoRGBVcCALo75PUHA== | Fecha | 19/03/2021 |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ | | |
| Url De Verificación | https://pfirma.us.es/verifirma/code/ooTO1FoRGBVcCALo75PUHA== | Página | 1/4 |

centrándonos en concreto en los sistemas GDS. Se pretende capacitar al alumno en el manejo de las distintas utilidades o funciones de los GDS de forma que sea capaz de hacer una reserva por si mismo. También se analizará el programa de gestión de AAVV Ofiviaje con el objetivo primordial enfocado tanto a la gestión de la agencia de viaje como a su contabilidad.

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. Se analizará con detalle un sistema de reservas online de un establecimiento hotelero. Por último, introducir al alumno en el negocio electrónico y las posibilidades de desarrollar el mismo en las empresas del sector.

### Competencias:

**Competencias transversales/genéricas**

Habilidades elementales en informática (Entrenamiento definitivo de la competencia. No se volverá a entrenar después)
Habilidades para recuperar y analizar información desde diferentes fuentes (Se entrena de forma intensa)
Trabajo en equipo (Se entrena débilmente)

**Competencias específicas**

Tener una marcada orientación de servicio al cliente
Tener conciencia del carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
Conocer el procedimiento operativo de las empresas de intermediación
Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico

## CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

PARTE I: TERMINOLOGÍA EN EL SECTOR TURÍSTICO
PARTE II: SOFTWARE DE GESTIÓN DE RESERVAS
PARTE III: SOFTWARE DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS
PARTE IV: LA DIMENSIÓN "E" EN EL SECTOR TURÍSTICO

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

### Relación de actividades de segundo cuatrimestre

***Clases teóricas***

**Horas presenciales:** 15.0

**Horas no presenciales:** 0.0

**Metodología de enseñanza-aprendizaje:**

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 plataforma WebCT. Dado que el alojamiento del material 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.
**Competencias que desarrolla:**

Tener una marcada orientación de servicio al cliente
Tener conciencia del carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
Conocer el procedimiento operativo de las empresas de intermediación
Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico
Habilidades para recuperar y analizar información desde diferentes fuentes




| Código Seguro De Verificación | ooTO1FoRGBVcCALo75PUHA== | Fecha | 19/03/2021 |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ | | |
| Url De Verificación | https://pfirma.us.es/verifirma/code/ooTO1FoRGBVcCALo75PUHA== | Página | 2/4 |

***Prácticas informáticas***

**Horas presenciales:** 27.0

**Horas no presenciales:** 0.0

**Metodología de enseñanza-aprendizaje:**

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 plataforma WebTC. Dado que el alojamiento del material 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.

**Competencias que desarrolla:**

Tener una marcada orientación de servicio al cliente
Tener conciencia del carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
Conocer el procedimiento operativo de las empresas de intermediación
Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico
Habilidades elementales en informática
Habilidades para recuperar y analizar información desde diferentes fuentes

***Exámenes***

**Horas presenciales:** 2.0

**Horas no presenciales:** 0.0

**Competencias que desarrolla:**

Tener una marcada orientación de servicio al cliente
Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico
Habilidades elementales en informática
Habilidades para recuperar y analizar información desde diferentes fuentes

***AAD sin presencia del profesor***

**Horas presenciales:** 16.0

**Horas no presenciales:** 0.0

**Metodología de enseñanza-aprendizaje:**

Realización por parte del alumno de diversos trabajos que desarrollen algunos de los contenidos del temario. Las normas de desarrollo del trabajo se publicaran en la plataforma WebCT.

**Competencias que desarrolla:**

Habilidades para recuperar y analizar información desde diferentes fuentes
Trabajo en Equipo
Tener una marcada orientación de servicio al cliente
Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
Conocer el procedimiento operativo de las empresas de intermediación
Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico
Habilidades elementales en informática

## SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

***Evaluación Continua sólo para la convocatoria de Junio***

Se propone un sistema de evaluación continua para la superación de esta asignatura. Los alumnos que pretendan seguir este sistema deberán indicarlo expresamente en el plazo que establezcan los profesores y que será improrrogable. Dicho sistema consiste en la realización de una serie de actividades que valorarán el proceso de aprendizaje y que detallamos a continuación:

1. Realización de exámenes (en la plataforma WebCT) durante el desarrollo de las clases presenciales. Ponderación del 80%. Será necesaria la realización de todos los exámenes para que esta actividad haga media con la siguiente.

Los test se distribuirán en 2 bloques debiendo obtenerse en cada uno de los bloques un mínimo de 3 (sobre 10). El primer bloque estará compuesto por 4 exámenes correspondientes a los temas 1,2, 3 y 4. El segundo bloque estará compuesto por 3 exámenes correspondientes al tema 5. Dentro de cada bloque los exámenes ponderarán por igual.

2. Realización de diversos trabajos relacionados con los contenidos del temario. Ponderación del 20%. La realización de los trabajos será obligatoria para todos los alumnos que deseen optar al sistema de evaluación continua.




| Código Seguro De Verificación | ooTO1FoRGBVcCALo75PUHA== | Fecha | 19/03/2021 |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ | | |
| Url De Verificación | https://pfirma.us.es/verifirma/code/ooTO1FoRGBVcCALo75PUHA== | Página | 3/4 |

El alumno que no supere la asignatura por este sistema de evaluación, podrá examinarse en el examen final de Junio, conservando la nota obtenida en los trabajos con la ponderación indicada del 20%. Si un alumno que haya optado por la evaluación continua no presenta los trabajos correspondientes tendrá en los mismos una valoración de 0 puntos, por lo que perderá el 20% de la ponderación asignada a ellos.

***Resto de convocatorias. Examen Final***

Estructura del examen

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

Bloque I: temas del 1 al 4, pudiendo incluir preguntas teóricas y prácticas.
Bloque II: tema 5, pudiendo incluir preguntas teóricas y prácticas

Cada uno de los bloques supondrá el 50% de la calificación del examen, exigiéndose un mínimo de 3 en cada bloque para que el examen pueda ser evaluado.

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.

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 plataforma WebCT 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 a la convocatoria de Junio.

Las fechas de los exámenes serán las aprobadas en Junta de Escuela.





| | | | |
|---|---|---|---|
| Código Seguro De Verificación | ooTO1FoRGBVcCALo75PUHA== | Fecha | 19/03/2021 |
| Firmado Por | JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ | | |
| Url De Verificación | https://pfirma.us.es/verifirma/code/ooTO1FoRGBVcCALo75PUHA== | Página | 4/4 |