UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
FOLIO
Nº 1

Departamento de Ciencias Sociales
Programa Libre

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera

Año: 2010

Curso: Sistema de Distribución Global: Amadeus

Créditos: 08

Núcleo al que pertenece: Ciclo Superior. Núcleo de Cursos Electivos

Tipo de Asignatura: Teórico- Práctica

Presentación y Objetivos:

- Que los alumnos identifiquen los procesos de distribución de los servicios turísticos.
- Que los alumnos adquieran los conocimiento teóricos y prácticos del Curso Básico de Reservas del sistema Amadeus
- Que los alumnos incorporen los conocimientos prácticos de de los módulos específicos de Amadeus: Hoteles, Automóviles, Tarifas y Queues (Colas).
- Que se pueda integrar en el curso de las habilidades técnicas al perfil profesional del alumno en cuanto a calidad de servicios a partir de operar un sistema integrado de reservas.

Contenidos mínimos:

- Identificación y conceptualización de la Distribución de servicios turísticos
- Capacitación y entrenamiento en el Sistema Básico de reservas de Amadeus
- Identificación y entrenamiento en los módulos específicos de tarifas, hoteles y rentadoras de automóviles de Amadeus

Contenidos Temáticos:

Unidad 1: Introducción a la Distribución de servicios turísticos

a) Estructura tradicional del mercado de viajes y turismo: Clasificación general de las empresas turísticas. Concepto demanda: localización del consumidor y vendedor de servicios. Concepto de oferta: proveedores de servicios y uso final del producto. Componentes de la cadena de producción, distribución y consumo. La distribución de los servicios turísticos. Los sistemas de distribución global y las centrales de reservas

b) Impacto de las TIC en la estructura del mercado y en la cadena de valor: El proceso de

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
FOLIO
Nº 2

Integración vertical y horizontal del mercado. El doble proceso de innovación tecnológica. Los cambios en la promoción, distribución, comercialización y gestión de los servicios de viajes y turismo. La tecnología y el mercado electrónico. Utilización de las nuevas tecnologías por la oferta y los canales de distribución turística.

c) La redefinición de la comercialización y distribución de los servicios turísticos: Desintermediación del mercado. Reintermediación de la cadena de distribución y gestión de la reserva de servicios. La nueva estructura del mercado de los viajes y el turismo.

Unidad 2: Ingreso e Información

Entradas de ingreso al sistema. Practice Training. Codificación y decodificación: localidad, países, líneas aéreas, tipos de aeronaves, autos y de cadenas hoteleras. Páginas AIS. Paginación. Principales páginas AIS. Localización de texto en una página help. Información específica de un país. Pedido de información específica de un país.

Unidad 3: Amadeus AIR (Aéreo)

Definición de Tipos de Vuelos. Ordenamiento de los vuelos en los despliegues. Indicadores de acceso de las líneas aéreas. Disponibilidad y Horarios. Tipos de despliegue de disponibilidad y horarios. Formato de la entrada básica de la disponibilidad. Entradas básicas: Itinerario de Ida, Itinerario de Ida y Vuelta, Doble par de ciudades, Despliegue de Opciones. Entradas de Paginación: Despliegues de Ida, Ida y Vuelta y Doble par de Ciudades, Volver a un Despliegue Neutral o búsqueda a siete días. Entradas de Cambios: Itinerario de Ida, Itinerario de Ida y Vuelta y doble par de ciudades. Cambiar el Tipo de despliegue. Tabla de Horarios. Acceso Directo: Entradas, Disponibilidad, Entradas de Cambio y Paginación. Información de Vuelo. Mapa de asientos. Recuperación de PNRs

Unidad 4: Passenger Name Record (PNR)

Creación de un PNR. Elemento nombre. Elemento Itinerario. Venta desde un despliegue de disponibilidad. Segmentos de Información, Segmentos Abiertos. Elemento Contacto. Elemento ticket. Elemento Recibido de. Fin de Transacción e Ignorar. Elemento Comentario: Comentario General, Confidencial, de Itinerario. Elemento Opción. Elementos de Servicios: Formas de Ingreso del elemento OSI. Envío del aviso de ticket. Requerimiento de Servicios Especiales, Entrada básica con texto obligatorio. Pasajero Frecuente. Códigos de Aviso. Código de Acción: Respuesta negativa, Confirmación, Cambio de Horarios, Lista de Espera, de Estado. Solicitud de asientos por área específica: Mapa de Asientos. División de PNR: Entradas de la división de PNR. Condición de PNR no Homogéneo. Modificación de un PNR. Cancelación, Modificación, Actualización del elemento nombre. Asociación de Pasajero. Asociación de Segmento. Historia del PNR

Unidad 5: Amadeus Fare Quote (Tarifas)

Despliegue de Tarifas. Transacción FQD: Entradas obligatorias y opcionales. Procesamiento general para el despliegue. Despliegue de Tarifas Internacional. Despliegue Quick Quote (Shopper) Internacional. Código de Tipos de Tarifas. Notas de tarifas, condiciones de

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
FOLIO
Nº 3

reserva y cotizaciones informativas. Códigos de Reserva. Despliegue del desglose de impuestos luego de un despliegue de Tarifas. Cotizaciones de PNR.

Unidad 6: Queues (Colas)

Tipos de Colas. Rango de fechas. Cuenta de Colas. Trabajo de Colas: Comienzo del trabajo de Colas. Diferir, Remover, Ignorar proceso y Salida de Colas. Envío de PNRs y MSGs. Creación de Colas: Nominación, Modificación de Rangos. Cambios para una Cola especial y dual. Cancelación de Colas. Plano de Colas: Plano sumario, de vencimientos, de diferidos y Opciones. Monitoreo de Colas. Remover Colas. Transferir PNRs y Mensajes. Sobrenombre para una Cola.

Unidad 7: Amadeus Hoteles

Disponibilidad de Hoteles. Opciones de búsqueda. Códigos de Hoteles: Códigos de Area, Código de Status de Disponibilidad. Códigos de Tipo de habitación y de cama. Indicador de Código de Tarifa. Códigos de Plan de Comidas. Código de Compañías Hoteleras, Indicador de Transportes. Código de Facilidades. Características del Hotel. Venta de segmento Hotel: Entrada de venta directa, Opciones para la venta. Modificación y Cancelación en el segmento. Helps y Páginas de Hoteles, Páginas de referencia general.

Unidad 8: Amadeus Autos

Disponibilidad de Autos: Opciones. Acceso Directo. Códigos de Autos: Código de status de disponibilidad. Tipos de Autos (ACRISS Códigos Standard), Clase de vehículo, Tipo de auto, Transmisión, Categoría y Planes de Tarifas. Codificación/Decodificación. Páginas AIS de Autos: Información acerca de compañías de autos. Listado de Compañías de Alquiler. Términos y Condiciones. Venta de segmento Auto: Opciones de Venta

Bibliografía Obligatoria:

Unidad 1: Introducción a la Distribución de servicios turísticos

- Kohen, P; Pepé, J.V.F (2007): "La distribución de los servicios turísticos y de alojamiento" en la Carpeta de Trabajo Sistemas Informáticos Aplicados al Turismo y la Hoteleria. UVQ. Buenos Aires.
- Impacto de Internet en la Distribución. Improven-consultores.com
- Nuevas tecnologías aplicadas a la distribución turística. Oficina telemática de servicios turísticos de Andalucía Manuel Macías.

Unidad 2: Ingreso e Información

- Manual de Básico de Reservas Amadeus System Centro de Capacitación Amadeus Argentina. Buenos Aires, 2003. Cap.I, II, III y V

Unidad 3: Amadeus AIR (Aéreo)

- Manual de Básico de Reservas Amadeus System Centro de Capacitación Amadeus

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
FOLIO
4
Nº

Argentina. Buenos Aires, 2003. Cap.I, II, III y V

Unidad 4: Passenger Name Record (PNR)

- Manual de Básico de Reservas Amadeus System. Centro de capacitación Amadeus Argentina. Buenos Aires, 2003. Cap.VI y VII

Unidad 5: Amadeus Fare Quote (Tarifas)

- Manual de Básico de Reservas Amadeus System. Centro de capacitación Amadeus Argentina. Buenos Aires, 2003. Cap.X

Unidad 6: Queues (Colas)

- Manual de Básico de Reservas Amadeus System. Centro de capacitación Amadeus Argentina. Buenos Aires, 2003. Cap IX

Unidad 7: Amadeus Hoteles

- Manual de Básico de Reservas Amadeus System. Centro de capacitación Amadeus Argentina. Buenos Aires, 2003. Cap.XI

Unidad 8: Amadeus Car (Autos)

- Manual de Básico de Reservas Amadeus System. Centro de capacitación Amadeus Argentina. Buenos Aires, 2003. Cap.XII

Bibliografía de consulta:

- Foster Denis: Reservaciones y boletaje con Sabre. Ed McGraw-Hill. Serie Turismo. México 1995
- Kohen Pablo A.: "Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes. Ed.Macchi. Buenos Aires, 2005. Cap.3: La comercialización de los Servicios de viajes y turismo.

Evaluación:

- La evaluación del curso se hará por intermedio de una evaluación escrita (con calificación minima 04) que estará compuesta por tres tipos de preguntas:
  a. Preguntas teóricas correspondientes a la Unidad 1: Introducción a la Distribución de servicios turísticos.
  b. Preguntas conceptuales del sistema correspondientes al manejo del mismo.
  c. Evaluación práctica que reproduce las condiciones del Centro de Capacitación de Amadeus Argentina.