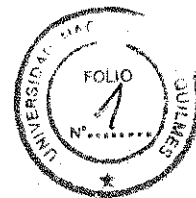


Universidad Nacional de Quilmes
Departamento de Ciencias Sociales

Carrera Licenciatura en Administración Hotelera



Asignatura: Sistema de Distribución Global: Amadeus

Carga Horaria: 4 hs. Semanales

Profesores: Prof. Jorge Víctor Francisco Pepé. Lic. Pablo Kohen

Ubicación de la Asignatura: Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos

Créditos 8

Tipo de Asignatura: Teórico-Práctica

Objetivos

Brindar capacitación a los estudiantes de la Licenciatura en Administración Hotelera en un sistema líder en el mercado turístico nacional e internacional. Adquisición de los conocimientos teóricos y técnicos del "Curso Básico de Reservas" base fundamental para los módulos de productos específicos. Acceder a la capacitación de los módulos o productos específicos de Amadeus: Hoteles, Automóviles, Trenes, Cruceros y Perfiles, valor agregado indispensable en el perfil profesional del egresado de la Licenciatura y elemento de distinción en el mercado laboral. Incidir en la calidad de los servicios que podrán brindar los egresados de la Licenciatura a partir de operar un sistema integrado de reservas internacional.

Contenidos Temáticos

Unidad 1: Generalidades

La estructura actual de la actividad turística: Los Pasajes Aéreos, Los Itinerarios, Tarifas Aéreas, Clase de servicios, Tarifa Base, Código de tarifas, Reglas de las tarifas - Hoteles y alojamiento, Categoría y tarifas de habitaciones, Código de las tarifas de habitaciones - Arrendamiento de automóviles y excursiones - Viajes por mar: cruceros - Los GDS (Global Distribution Systems): Exhibición de Tarifas, Disponibilidad de vuelos, Venta de espacio aéreo, Base de datos de pasajeros, Preasignación de asientos, Perfil del cliente, Queue, Ticket automático.

Unidad 2: Ingreso del Sign

Qué es Amadeus - Hitos Históricos - Organización Amadeus - Presencia Local a Nivel Mundial - Ingreso del Sign - Entradas del Sign - Practice Training.

Unidad 3: Información

Codificación y decodificación, Lista de códigos asociados a una ciudad, Lista de todos los Estados/Provincias para un país, Codificación y Decodificación de una localidad - Cambios en la presentación del despliegue - Codificación y Decodificación de Países, Codificación y Decodificación de Líneas Aéreas; Codificación y Decodificación de tipos de Aeronaves, Codificación y Decodificación de autos, Codificación y Decodificación de Cadenas Hoteleras - Páginas AIS, Cómo buscar por Texto - Cómo usar el índice, Cómo paginar dentro de una Página, Cómo desplegar las actualizaciones de Páginas - Lista de las principales Páginas AIS - Localización de texto en una página HELP - TIMATIC desde un PNR, Modo Guiado - Modo Experto, Información específica de un País - Pedido de información específica de un País, Ayuda para el TIMATIC, Entradas varias

Unidad 4: Aéreo

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 - Despliegue de Opciones Multi-Modal, 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 - Entradas de cambio: Itinerario de Ida, Itinerario de Ida y Vuelta y doble par de ciudades - Cambiar el Tipo de despliegue - Tabla de Horarios, Detalles de la entrada - Códigos de Tabla de Horarios, Entradas básicas Despliegue de opciones, Entradas de Paginación, Entradas de cambio, Cambiar el Tipo de despliegue - Acceso Directo, Entradas de Acceso Directo, Disponibilidad, Entradas de Cambio, Entradas de Paginación - Otros tipos de despliegues, Despliegue de tarifas, Información de Vuelo, Mapa de asientos, Recuperación de PNRs - Información de vuelo, Búsqueda y despliegue - Indicadores operativos de un vuelo - Lista de puntos de conexión, Explicación de la respuesta del sistema, Otras alternativas de despliegue - Tiempo Mínimo de Conexión, Despliegue parcial de la entrada básica.

Unidad 5: PNR

Creación de un PNR - Elemento nombre, Entrada básica, Ingreso del elemento nombre - Elemento Itinerario, Entrada básica, Venta desde un despliegue de disponibilidad, Segmentos de Información, Segmentos Abiertos - Segmento como venta larga, Segmentos Pasivos, Segmentos Pasivos Standard, Segmentos de Servicio, Segmentos Fantasma - Elemento Contacto, Entrada básica, Otras formas de ingreso - Elemento ticket, Entrada básica, Otras formas de ingreso - Elemento Recibido de, Entrada básica - Fin de Transacción e Ignorar, Opciones para el Fin de Transacción, Entradas para Ignorar - Elemento Comentario, Comentario General, Comentario Confidencial, Otras formas de ingreso - Comentario de Itinerario; Elemento Opción, Otras formas de ingreso - Elementos de Servicios: Otros Servicios de Información, Formas de Ingreso del elemento OSI, Envío del aviso de ticket - Requerimiento de Servicios Especiales, Entrada básica con texto obligatorio, Entrada básica sin texto obligatorio, Otras formas de ingreso del elemento SSR: Explosión de SSR - Seguridad de PNR, Creación del elemento Seguridad en un PNR - Pasajero Frecuente - Segmentos Auxiliares Manuales - Códigos de Aviso, Código de Acción, Códigos de Aviso: Respuesta negativa - Códigos de Aviso - Confirmación, Códigos de Aviso - Cambio de Horarios - Códigos de Aviso - Lista de Espera, Códigos de Estado - Solicitud de asientos, Solicitud por área específica - Mapa de Asientos - Pedido de asiento específico, Asiento deseado - División de PNR, División de PNR - Procedimiento paso por paso, Entradas de la división de



PNR - Cancelación y reventa de segmentos, Entradas para la cancelación y reventa - Segmentos casados, Despliegue de segmentos Married, Cancelación, reserva y Best Buy - Condición de PNR no Homogéneo - Restricciones, Entradas del PNR no Homogéneo - Recuperación de PNR - Modificación de un PNR, Cancelación de elementos del PNR, Cancelación del elemento nombre - Modificación del elemento nombre, Actualización de nombre, Cambio de nombre - Modificación de Segmento - Transferencia de responsabilidad, Entradas para el cambio de responsabilidad - Asociación de Pasajero, Asociación de Segmento - Historia del PNR, Despliegue de códigos de la Historia- Despliegue de la Historia de un PNR .

Unidad 6: Impresión de Itinerario

Impresión de Itinerario, Itinerario Básico -Itinerario Extendido , Despliegue de itinerario - Impresión de Itinerario: Opciones de Impresión de Itinerario - Impresión de PNR a una impresora definida, Impresión en otra oficina Amadeus, Impresión de la Historia de un PNR

Unidad 7: Tarifas

Despliegue de Tarifas – Transacción FQD, Ingresos – Entradas obligatorias y opcionales y orden del Ingreso, Ingreso con opciones - Formato del campo Remarks - Ingreso subsiguiente en Amadeus (Acceso Corto) - Quick Quote – Shopper - Ingresos subsiguientes, Procesamiento general para el despliegue - Diagrama de campos en los despliegues - Despliegue de Tarifas Internacional - Despliegue Quick Quote (Shopper) Internacional, Código de Tipos de Tarifas, Parámetros - Notas de tarifas, condiciones de reserva y cotizaciones informativas - Despliegue de Categorías o Párrafos - Palabras Clave, Lista de Palabras Clave e identificadores - Códigos de Reserva - Excepciones de Código de Reserva, Excepciones para una línea aérea, Despliegue del desglose de impuestos luego de un despliegue de Tarifas - Opciones para la entrada Fare Driven Avail - Cotizaciones de PNR (Sin Creación de TST).

Unidad 8: Hoteles

Hoteles Amadeus – Introducción - Disponibilidad de Hoteles - Opciones de búsqueda - Opciones suplementarias - Códigos de Hoteles: Códigos de Area, Código de Status de Disponibilidad; Indicadores de Habitación/Tarifa – Introducción, Códigos de Tipo de habitación - Tipos de cama, Niveles de ocupación, Código de Tarifas, Indicador de Código de Tarifa - Códigos de Plan de Comidas, Código de Compañías Hoteleras, Indicador de Transportes, Código de Facilidades - Características del Hotel, Códigos/Palabras Claves, Paginación - Tarifado/Descripción- Listado de localidades - Venta de segmento Hotel, Entrada de venta directa, Opciones para la venta - Modificación/Cancelación en el segmento, Cancelación de un segmento inactivo, Reventa por modificación del segmento -; Alternativa de confirmación, Segmentos Pasivos - Recuperación de segmentos Hotel, Mensaje de requerimiento de venta - Cambio de Tarifa - Inventario de Hoteles - Helps y Páginas de Hoteles, Páginas de referencia general, Tarifas negociadas de hoteles Páginas de ayuda.

Unidad 9: Autos

Amadeus Autos – Introducción - Disponibilidad de Autos - Opciones de la Disponibilidad - Otras opciones para modificar el CA, Acceso Directo - Códigos de Autos: Código de status de disponibilidad, Tipos de Autos (ACRIS Codes Standard), Clase de vehículo, Tipo de auto, Transmisión, Categoría y Planes de Tarifas – Distancias , Equipamiento adicional, Codificación/Decodificación, Páginas AIS de Autos - Información acerca de compañías de autos - Listado de Compañías de Alquiler, Areas de identificación, Despliegue de un listado por Acceso Directo - Términos y Condiciones - Venta de segmento Auto, Entradas de Venta - Opciones de Venta, Otras opciones de venta - Opciones para segmentos Pasivos solamente, Volver a vender un segmento auto usando un número de segmento, Decodificación de algunos campos del segmento - Alternativa de confirmación, Reservas hechas fuera de fuera de Amadeus.

Unidad 10: Colas (Queues)

Colas, Tipos de Colas, Rango de fechas - Cuenta de Colas - Trabajo de Colas: Comienzo del trabajo de Colas, Diferir de Colas, Remover Colas, Ignorar proceso de Colas, Salida de Colas, Redespliegue - Envío de PNRs y MSGs, Impresión de PNRs y Mensajes - Creación de Colas, Nominación de Colas, Modificación de Rangos, Cambios para una Cola especial y dual, Cancelación de Colas - Plano de Colas, Plano sumario - Entradas de encolamiento, Plano de vencimientos, Plano de diferidos - Plano de Opciones - Monitoreo de Colas, Asociación de categoría a una Cola - Cola 8, Remover Colas, Transferir PNRs y Mensajes - Sobrenombre para una Cola.



Bibliografía Obligatoria

- Manual de Básico de Reservas Amadeus System. Centro de capacitación Amadeus Argentina. Buenos Aires, 2000

Bibliografía de Consulta

- Amadeus Central System: Quick Reference Guide. Buenos Aires, 1998
- Jorge V.F. Pepé: Los GDS (Global Distribution Systems) en "I Seminario de e-commerce hotelero". Asesor de Viajes. Buenos Aires, 2000
- Pablo A. Kohen. La estructura actual de la actividad turística en "Sistema Informáticos Aplicados a la gestión Turística" Unidad II. Universidad Virtual de Quilmes. Quilmes, 2000

Metodología

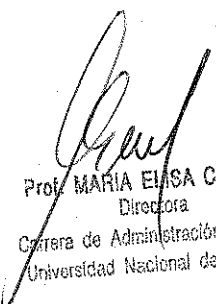
La materia será dictada priorizando la práctica con el sistema para lo cual se dispondrá en todas las clases de un tiempo de repaso de la clase anterior; la presentación de nuevos conceptos y comandos y resolución de una guía de trabajos prácticos que los alumnos deberán resolver en clase.

Evaluación

De acuerdo a la normativa vigente.

La evaluación de la materia se hará por intermedio de dos Trabajos Prácticos: el primero tendrá carácter teórico-práctico y se tomará al finalizar la Unidad 6 y el segundo al finalizar el programa.

Para aquellos alumnos que no hayan aprobado la primer evaluación se tomará un parcial integrador de carácter teórico-práctico al finalizar el curso.


Prof. MARIA ELISA COUSTE
Directora
Carrera de Administración Hotelera
Universidad Nacional de Quilmes