

OK



Universidad Nacional de Quilmes
Departamento de Ciencias Sociales
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Asignatura : Sistemas de Distribución Global: Amadeus
Ubicación : Ciclo Superior de la Licenciatura en Administración Hotelera.
Núcleo de Cursos Electivos

Profesor : Lic. Pablo A. Kohen
Carga Horaria : 4 hs semanales. Cuatrimestral
Créditos : 8

Año : 2005

Tipo de asignatura: Teórico-práctica

Objetivos

- Brindar los conocimientos teóricos y la capacitación técnica del "Curso Básico de Reservas" del sistema Amadeus, 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.
- Incidir en la calidad de los servicios a partir de operar un sistema integrado de reservas internacional.

Metodología

- Las clases se darán en el Laboratorio de Informática en donde está instalado la aplicación Amadeus ProWeb
- El curso ha sido diseñado respetando las pautas y normas que establece el Centro de Capacitación de Amadeus Argentina incorporándole los conocimientos básicos y elementales necesarios por los estudiantes para operar el sistema .
- Se prevé dos modalidades de clases:

a) Teóricas

En este tipo de encuentros se organizará el trabajo en dos módulos. En el primero de ellos se abordarán los nuevos conceptos teóricos o conocimientos operativos referidos al tema del día. Posteriormente se ejercitará sobre la aplicación lo aprendido a través de ejercicios.

b) Prácticas

En las clases prácticas los alumnos deberán resolver los ejercicios que se harán llegar con anterioridad.

- Para organizar de manera eficiente el curso, los alumnos tendrán conocimiento del cronograma de las clases y los temas que serán abordados en cada una de ellas como así también cuáles serán teóricas-prácticas y cuáles prácticas.

Programa

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 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 turístico.

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.

Bibliografía Obligatoria

- Kohen Pablo A.: "Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes. Ed. Macchi. Buenos Aires, 2005. Cap.1: Organización y Gestión de Empresas Turísticas
- 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.

Bibliografía Optativa

- Foster Denis: Reservas y boletaje con Sabre. Ed McGraw-Hill. Serie Turismo. México 1995
- Karen Anderson: The Evolution of the GDS. The four major res systems are roaring back with new strategies that go well beyond just serving agents. Tours.com
- Carroll B, Siguaw J.: Evolution in Electronic Distribution: Effects on Hotels and Intermediaries by The Center for Hospitality Research at Cornell University

Unidad 1: 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.

Bibliografía Obligatoria

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

Unidad 2: 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

Bibliografía Obligatoria

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

Unidad 3: 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

Bibliografía Obligatoria



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

Unidad 4: Impresión de Itinerario

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

Bibliografía Obligatoria

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

Unidad 5: Amadeus Fare Quote (Tarifas)

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

Bibliografía Obligatoria

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

Unidad 6: 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.

Bibliografía Obligatoria

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

Bibliografía Optativa

- 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

Unidad 7: Amadeus Car (Autos)

Disponibilidad de Autos: Opciones. Acceso Directo. Códigos de Autos: Código de status de disponibilidad. Tipos de Autos (ACRISSE 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

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

Bibliografía Optativa

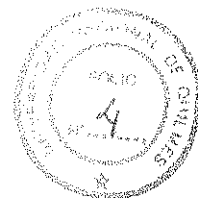
- Kohen Pablo A.: "Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes. Ed.Macchi. Buenos Aires, 2005. Cap.3: La comercialización de los Servicios de viajes y turismo

Unidad 8: 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.

Bibliografía Obligatoria

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



Evaluación

La evaluación de la materia se hará por intermedio de dos Trabajos Prácticos que, al igual que el formato y la metodología del Curso, reproducen las condiciones del Centro de Capacitación de Amadeus Argentina.

- El Primer TP tendrá carácter teórico-práctico y se tomará al finalizar la Unidad 6
- El Segundo TP se tomará al finalizar el cuatrimestre.

El alumno que obtenga en el TP1 una nota superior a 60 sobre 100 y siempre que cumpla con el requisito de asistencia al 75% de las clases, quedará aprobado y podrá dar el TP2. Para aquellos que califiquen por debajo de 60/100 habrá una Evaluación Final Integradora.

El TP2 se aprueba bajo las mismas condiciones que el anterior


En caso de ausencia por enfermedad, motivos personales y/o laborales comprobados fehacientemente, se podrá recuperar uno solo de los dos trabajos prácticos realizando la Evaluación Integradora al finalizar el Cuatrimestre

Las notas de los dos trabajos serán promediadas aprobándose con un puntaje superior a 60/100

Certificación

Al finalizar el curso la UNQ está autorizado por Amadeus Argentina a otorgar un Certificado de "Curso Básico de Reservas" que podrá ser utilizado en el mercado.

Para aquellos que aprueben la materia habiendo obtenido un puntaje mayor a 80/100 y deseen obtener el Certificado Oficial de Amadeus, estarán habilitados para hacerlo en las Oficinas del Centro de Capacitación de Amadeus Argentina.


Prof. MARÍA ELISA COUSTE
Directora
Centro de Actualización Docente
Universidad Nacional de Quilmes