



**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 Alejandro Kohen

**Ubicación de la Asignatura**

**Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos**

**Tipo de Asignatura:** Teórico- Práctica

### **Objetivos**

Brindar capacitación operativa 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, Indicadores de dirección global - 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 (ACRISSE Códigos 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**

- La primera será teórico-práctico al finalizar la unidad 6
- La segunda evaluación será práctica al finalizar el programa

Para aquellos alumnos que no hayan aprobado la primer evaluación se tomará un Parcial integrador de carácter teórico -práctico.



**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 Alejandro Kohen**

**Ubicación de la Asignatura**

**Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos**

**Tipo de Asignatura: Teórico- Práctica**

### **Objetivos**

Brindar capacitación operativa 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

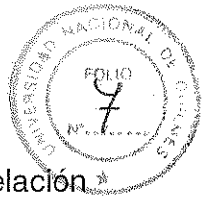
Cadenas Hoteleras - Páginas AIS, Cómo buscar por Texto - Cómo usar el índice, Cómo paginar dentro de una Página, Cómo desplegar las actualizaciones de Páginas - Lista de las principales Páginas AIS - Localización de texto en una página HELP - TIMATIC desde un PNR, Modo Guiado - Modo Experto, Información 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, Indicadores de dirección global - 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 (ACRISSE Códigos 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

- La primera será teórico-práctico al finalizar la unidad 6
- La segunda evaluación será práctica al finalizar el programa

Para aquellos alumnos que no hayan aprobado la primer evaluación se tomará un Parcial integrador de carácter teórico -práctico.



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