



Universidad
de Alcalá

GUÍA DOCENTE

SISTEMAS GLOBALES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA: APLICACIÓN SAVIA AMADEUS

Grado en Turismo
Universidad de Alcalá

Curso Académico 2018/2019

Cuarto curso - Primer cuatrimestre

GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	SISTEMAS GLOBALES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA: APLICACIÓN SAVIA AMADEUS.
Código:	680042
Titulación en la que se imparte:	GRADUADO EN TURISMO
Departamento y Área de Conocimiento:	ESTRUCTURA ECONÓMICA, ESTADÍSTICA Y ORGANIZACIÓN ECONÓMICA INTERNACIONAL ECONOMÍA
Carácter:	BÁSICA
Créditos ECTS:	6
Curso:	4
Profesorado:	Dra. M ^a Jesús Such Devesa Prof. Juan Navarro Barrios
Horario de Tutoría:	A convenir con el profesor previa petición por e-mail.
Idioma en el que se imparte:	Español/Inglés

1. PRESENTACIÓN

Esta asignatura se destina a los estudiantes del cuarto curso del Grado en Turismo, impartándose en el primer cuatrimestre.

Teniendo en cuenta que el programa docente diseñado pretende fomentar el aprendizaje activo, diferenciar entre el conocimiento científico y el vulgar, generar un espíritu crítico, así como despertar la curiosidad y la iniciativa intelectual del alumno, se asume que debe realizarse una consideración específica sobre la programación docente de la asignatura Sistemas Globales de Distribución Turística: Aplicación SAVIA AMADEUS: el alumno conoce los principios básicos de Teoría Económica, maneja el vocabulario básico, científico y especializado aplicable al estudio teórico de la Economía y la Economía de la Empresa; así como las nociones fundamentales de la gestión, planificación y control de las operaciones en la industria de servicios.

Según lo expuesto, la meta docente puede concretarse en la consecución de los siguientes objetivos: En primer lugar, dotar al alumnado de los instrumentos necesarios para que adquieran los conocimientos teóricos suficientes que les permitan afrontar, entender, valorar y desarrollar los diferentes aspectos relacionados con complejas redes de ordenadores que interconectan comunidades de usuarios de los diferentes subsectores turísticos. En segundo lugar, profundizar en el conocimiento de los principales agentes que intervienen en las empresas turísticas y de sus conductas.

Prerrequisitos y Recomendaciones

Como se mencionó anteriormente, el estudiante debe conocer los principios básicos de Teoría Económica, manejar el vocabulario básico, científico y especializado aplicable al estudio teórico de la Economía y la Economía de la Empresa; así como las nociones fundamentales de la gestión, planificación y control de las operaciones en la industria de servicios turísticos.

MUY IMPORTANTE: Las fichas de la asignatura, siempre con una fotografía actualizada, deberán ser entregadas por los alumnos antes del día diez de septiembre. Se entregará una por profesor. Su entrega será imprescindible para la realización de las actividades de evaluación continua, así como la realización de los exámenes. Los alumnos deberán acudir a los exámenes provistos de documento acreditativo de su identidad (carnet universitario, DNI, pasaporte).

Asimismo, se utilizará el Aula Virtual o el Entorno de Publicación Docente, como medio de comunicación entre alumno-profesor y para colgar los materiales, tareas y ejercicios de evaluación, en su caso.

Se recomienda que el alumno realice un estudio continuado de la asignatura relacionando las distintas lecciones entre sí, esta buena práctica le permitirá reducir a largo plazo el tiempo de estudio invertido mejorando notablemente su eficacia.

¿Por qué Sistemas Globales de Distribución Turística: Aplicación SAVIA AMADEUS en el Grado en Turismo?

Tal y como se anticipa en el programa de Economía, la importancia del Turismo como actividad económica es innegable, en especial para países como España que se encuentra en los primeros puestos del ranking mundial. Cabe esperar que el egresado en Turismo sepa valorar convenientemente la dimensión económica de las actividades turísticas.

El carácter multidisciplinar del Turismo, a la vez que enriquecedor para el alumnado, también exige una mente abierta y capacidad para enfrentarse al fenómeno turístico desde diferentes perspectivas, tanto desde el punto de vista académico como de la praxis. La gestión en el Turismo es un asunto nuclear y, ésta materia, permite profundizar en el conocimiento de las actividades de intermediación turística desde una perspectiva más práctica al permitir al alumno enfrentarse al proceso de toma de decisiones de las empresas productoras y agencias de viajes que operan en el sector turístico por una parte y las comunidades de usuarios por otra. Además, permite avanzar en el conocimiento de conceptos, metodologías, realidades y tendencias relacionadas con los mercados turísticos que después se desarrollan en profundidad en los itinerarios propuestos en el Grado.

En la actualidad, los Sistemas Globales de Distribución (GDSs) engloban a diversos consorcios de proveedores de servicios turísticos que ofrecen información en tiempo real de cientos de compañías aéreas, miles de hoteles, numerosas empresas de alquiler de coches, además de otros servicios turísticos complementarios. Los terminales de estos GDSs están distribuidos por agencias de viajes de todo el mundo, facilitando la información que los mismos contienen a millones de clientes, y posibilitando realizar las reservas de los servicios ofrecidos y gestionar la emisión y modificación de billetes.

A partir de los conocimientos adquiridos en otras materias, en particular en Estructura del Mercado Turístico y Operaciones y Procesos de Producción, en Sistemas Globales de Distribución Turística: Aplicación SAVIA AMADEUS, se profundiza en el conocimiento de las distintas tipologías de productos turísticos y su gestión en tiempo real a través de Internet, de forma que les permita conocer, comprender y analizar los procesos y operaciones de gestión de la información y

transacciones que tienen lugar en los diferentes mercados y subsectores turísticos (alojamiento, restauración, intermediación, transportes, logística, ocio y eventos).

1.b PRESENTATION

Tourism Global Distribution Systems: Application SAVIA AMADEUS is a subject that goes to fourth grade students of the Degree in Tourism and is taught during the first quarter with a commitment of 6 ECTS.

From the knowledge acquired in other subjects, particularly in Structure of the Tourism Market and Operations and Production Processes II, Global Systems Tourism Distribution: Application SAVIA AMADEUS deepens the knowledge of the different types of tourism products and its management real through the AMADEUS application time so as to allow the students to know, understand and analyze processes and operations information management and transactions that take place in different markets and tourism sub-sectors (housing, trading, transport and logistics).

Currently, the Global Distribution Systems (GDSs) encompass various consortia tourism service providers that offer real-time information from hundreds of airlines and thousands of hotels and other tourist services such as car rental and tickets railway. The terminals of these GDSs are distributed by travel agencies worldwide, providing the information they contain millions of customers, and enabling make reservations for the services offered.

Learning is essentially done in a practical way with daily exercises on the AMADEUS application so that students acquire the necessary skills to later face the real work in a travel agency, both cryptic and graphical mode, getting a practical training in handling Amadeus reserves. Students will be able to perform autonomously basic management of an airline reservation, car rentals and hotels and search of air fares, ticketing and sales reports.

2. COMPETENCIAS

El alumnado debe ser consciente de que las competencias son una combinación de conocimientos, habilidades (intelectuales, manuales, sociales, etc.), actitudes y valores que capacitarán a un titulado para afrontar con garantías la resolución de problemas o la intervención en un asunto en un contexto académico, profesional o social determinado.

Por consiguiente, tanto en el desarrollo de la asignatura como en los mecanismos de evaluación propuestos, no sólo se valoran conocimientos (a lo que tradicionalmente estamos más acostumbrados) sino también otras habilidades y actitudes que están recogidas en la memoria del Graduado en Turismo por la Universidad de Alcalá.

Todas las asignaturas, por tanto, han de contribuir de una forma y otra a que el alumno adquiera tanto las competencias y conocimientos propios de cada una de las materias como aquellas competencias de carácter más transversal.

Bajo este marco, las competencias a adquirir en esta materia se dividen en dos categorías: genéricas y específicas.

Competencias genéricas:

1. Capacidad de lectura comprensiva, análisis y síntesis.
2. Manejar fuentes de información económica e interpretar dicha información.
3. Capacidad de argumentación con el apoyo de los libros de textos, artículos, webs, notas y otras referencias proporcionadas en la asignatura.
4. Capacidad para comunicar ideas y expresarse de forma correcta oral y escrita.
5. Fortalecer la habilidad de aprendizaje autónomo y de trabajo en equipo.
6. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.

Competencias específicas:

1. Repasar el conocimiento sobre el procedimiento operativo de los ámbitos de alojamiento, restauración, intermediación turística, transporte y organización de eventos.
2. Identificar y gestionar información y transacciones que tienen lugar en los diferentes mercados y subsectores turísticos.
3. Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.
4. Comprensión del funcionamiento, gestión y control de los sistemas de información informatizados en la empresa turística y de los sistemas globales de distribución (GDS) en particular.
5. Conseguir un aprendizaje práctico en el manejo de las reservas mediante la plataforma de Amadeus. El alumno será capaz de realizar de forma autónoma la búsqueda de información sobre disponibilidad y tarifas, así como de gestionar reservas aéreas, hoteles, vehículos de alquiler y emitir los correspondientes billetes o cupones.
6. Utilizar y analizar las tecnologías de la información y la comunicación en la nueva era digital y los distintos ámbitos del sector turístico.
7. Trabajar en inglés como lengua extranjera.
8. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
9. Conocer las funcionalidades generales de la plataforma SAVIA AMADEUS.
10. Manejar técnicas de comunicación e información turística.
11. Creatividad.
12. Iniciativa y espíritu emprendedor.
13. Motivación por la calidad normalizada.

3. CONTENIDOS

Contenidos:

- Tema 1:** Sistemas de distribución en el sector turístico: presentación e introducción.
- Tema 2:** Gestión de la información y transacciones en el subsector de alojamiento.
- Tema 3:** Gestión de la información y transacciones en el subsector de transporte aéreo.
- Tema 4:** Otras funcionalidades de la plataforma SAVIA AMADEUS.

Programación de los contenidos

Parte	Temas	Total horas, clases, créditos o tiempo de dedicación
	• 1	• 6 horas presenciales
	• 2	• 12 horas presenciales
	• 3	• 18 horas presenciales
	• 4	• 9 horas presenciales

El programa de prácticas integra los contenidos fundamentales del programa de teoría, mejorando la comprensión de los conceptos mediante la aplicación de los mismos en la plataforma SAVIA AMADEUS en Internet.

4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. ACTIVIDADES FORMATIVAS

Las estrategias metodológicas para favorecer un aprendizaje activo y duradero de esta materia se detallan a continuación.

Clases presenciales en grupo grande:

El alumno dispondrá con antelación suficiente los materiales necesarios para el seguimiento de las clases presenciales (en grupo grande, teórico-prácticas) donde los objetivos esenciales son:

- Realizar una presentación de los elementos esenciales sobre cada tema.
- Destacar las cuestiones más importantes y resaltar aquellos ítems de aprendizaje de cada uno de los temas que el alumno debe contrastar (en su trabajo autónomo) que ha adquirido.
- Presentar una colección de cuestiones básicas que ligan los análisis de la producción de las empresas de servicios efectuados, con la problemática concreta del turismo.

Número de horas aproximado: 16,5 horas

Clases presenciales en grupo reducido:

El alumnado deberá desarrollar alguna tarea planteada durante estas sesiones, para su posterior presentación o debate. La clave en las mismas es su participación activa, a través de preguntas, respuestas o exposiciones y el trabajo realizado, bien en grupo o individualmente.

Las estrategias se detallarán específicamente para cada tema, pero se realizarán básicamente:

- Desarrollo de ejercicios prácticos de simulación.
- Exposiciones.

Número de horas aproximado: 16,5 horas

En estas actividades se utilizará como complemento la plataforma del Entorno de Publicación Docente.

Número de horas totales: 118

Número de horas presenciales: 45	<ul style="list-style-type: none"> • Teoría: 19,5 • Práctica: 19,5 • Evaluación global: 3
Número de horas del trabajo propio del estudiante: 76	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de prácticas: 46 horas • Estudio autónomo: 30

Estrategias metodológicas

Clases presenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Clases teóricas o teórico-prácticas en grupos grandes o en grupos reducidos. • Clases expositivas para presentar cada tema (exposición), introducir a los alumnos en una temática compleja, realizar conclusiones. • Clases para el desarrollo, aplicación, profundización de conocimientos a través de diferentes estrategias: prácticas en la plataforma SAVIA AMADEUS, búsqueda de información, reservas, tarifas, emisión de billetes, resolución de problemas, ejercicios prácticos. • Seminarios para temas específicos y posterior elaboración de un trabajo. • Tutorías colectivas.
Trabajos autónomos	<ul style="list-style-type: none"> • Lecturas. • Realización de actividades: ejercicios, ejemplificaciones, búsqueda de información relevante para información y transacciones en el turismo. Planteamiento de cuestiones.

Materiales y recursos

Aula Virtual (plataforma Blackboard) y Entorno de Publicación Docente.

Internet y Plataforma SAVIA AMADEUS.

Programa prácticas.

Prensa especializada.

Estudios e información contenidos en:

www.formacion.es.amadeus.com	Amadeus E-Learning
www.mcx.es/turismo/dgt	Dirección General de Turismo
www.ine.es	Instituto Nacional de Estadística
www.unwto.org	Organización Mundial de Turismo
www.iet.tourspain.es	Instituto de Estudios Turísticos
www.editur.es	Noticias on-line de la industria turística
www.cehat.com/	Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos
www.hosteltur.com	Noticias on-line de Hotelería y Turismo
www.travelweekly.co.uk	Noticias on-line sobre la industria de viajes
www.tourismpartnership.org/	International Tourism Partnership
www.t-ti.com	Travel and Tourism Intelligence
www.wttc.org	World Travel & Tourism Council
www.ectaa.org	Asociación Europea de Agencias de Viajes
www.wtoa.org	Asociación Europea de Touroperadores
www.hotrec.org	Asociación Europea de Hostelería
www.ecotourism.org	Asociación Internacional de Ecoturismo
www.ih-ra.com	Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes
www.aena.es	Asociación Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
www.alimarket.com	Información Económica Sectorial
www.tourspain.es	Turespaña
www.icte.es	Instituto para la Calidad Turística Española
www.aedave.es	Asociación Empresarial de Agencias de Viajes españolas
www.iet.tourspain.es/cdte	Centro de Documentación Turística de España
www.exceltur.org/	Exceltur
www.hvs.com	Consultora turística HVS
www.strglobal.com	Consultora turística STR Global
www.hotelsnewsnow.com	Noticias globales sector hotelero
www.fehr.es	Federación Española de Hostelería
www.scb.es	Spain Convention Bureau
www.madrid.org	D.G. Turismo Comunidad de Madrid
www.jccm.es/turismo	Consejería Turismo y Artesanía Junta Castilla La Mancha
www.iso.org	Organización Internacional de Normalización

5. EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

En términos generales, la evaluación no sólo valorará conocimientos sino también el resto de habilidades y competencias.

Por tanto, para los contenidos, el alumnado debe demostrar a lo largo del curso:

- Que comprende los conceptos e ideas principales de cada uno de los bloques.
- Que sabe integrar y aplicar los contenidos a situaciones diversas aplicadas al turismo.
- Que elabora ideas coherentes.
- Que es capaz de resolver los problemas de modo comprensivo.
- Que tiene capacidad de síntesis.
- Que es cuidadoso con la presentación y riguroso en sus planteamientos.

Con independencia de que en cada tarea se expliciten adecuadamente los criterios de clasificación de cada una de ellas, en un paper o ejercicio escrito se analizarán los siguientes ítems (**a modo de ejemplo**):

	100	75	50	25	0	
Ejercicio bien estructurado						Ejercicio mal estructurado o incompleto
Objetivos fundamentados y claros.						No se especifican Objetivos.
Metodología bien expuesta.						Mal o no se explica
Se utiliza la bibliografía necesaria						No hay indicios de que se haya utilizado
Adecuado uso de la terminología y corrección ortográfica y gramatical						Uso inadecuado y faltas ortográficas y errores gramaticales
Corrección en el análisis						Análisis incorrecto
Acierto en la interpretación						Interpretación deficiente o inexistente
Conclusión clara y correcta						Confusa, o no la hay
Rigor expositivo						Texto poco riguroso
Formato adecuado de texto, tablas y figuras						Inadecuado
Trabajo original						Trabajo copiado
Trabajo bien presentado (calidad)						Trabajo mal presentado (falta de calidad)

Para aquellas actividades que supongan una exposición en clase – bien de alguna cuestión, ejercicio o caso práctico, los criterios de evaluación serán, a título de ejemplo, los siguientes:

Sobre el contenido de la exposición:

Preparación previa (Exposición bien preparada --- Evidencias claras de falta de preparación).
Dominio del tema de la exposición (Alto, bajo o nulo).
Organización (Estructurada, poco estructurada, desestructurada).
Pertinencia (Se ajusta a la tarea, Desajustada).
Rigor académico (alto, bajo o nulo).

Sobre la ejecución de la exposición:

Adecuado control del tiempo (con control, sin control).
Velocidad adecuada (demasiado lenta o demasiado rápida).
Audición (Clara o confusa).
Atención suscitada (mantiene la atención, no la mantiene).
Amenidad expositiva (Ameno o aburrido).

Criterios de calificación

Según el R.D 1125/2003 que regula el Suplemento al Título las calificaciones deberán seguir la escala de adopción de notas numéricas con un decimal y una calificación cualitativa:

0,0 - 4,9	SUSPENSO (SS)
5,0 - 6,9	APROBADO (AP)
7,0- 8,9	NOTABLE (NT)
9,0 - 10	SOBRESALIENTE (SB)
9,0 – 10	MATRÍCULA DE HONOR, limitada ó 5%

En todo caso, el crecimiento decimal se realizará en tramos de 0.5 puntos.

Los alumnos obtendrán su calificación de acuerdo a:

Adquisición, comprensión conocimientos:	30%
Aplicación de los conocimientos a situación reales:	30%
Originalidad, aprendizaje activo:	20%
Participación individual o en grupo:	20%

Procedimientos de evaluación

El desarrollo metodológico de la materia está concebido para un aprendizaje activo, participado, continuo y acumulativo. De tal forma que la evaluación continua será la norma general del curso, de acuerdo con la filosofía del "Proceso de Bolonia".

No obstante, y con carácter excepcional, el alumno podrá optar **al inicio del curso** entre someterse a evaluación continua o presentarse sólo a una evaluación final.

EVALUACIÓN CONTINUA

Resolución de tareas programadas a lo largo del curso (16 prácticas):	70%
Controles o pruebas no programadas (2):	30%

Aquellos alumnos que en la evaluación continua no superen un mínimo de competencias establecidas deberán realizar una prueba final que permita valorar el grado de adquisición de las competencias que no ha demostrado adquirir a lo largo del curso.

EVALUACIÓN FINAL

Aquellos alumnos que por su falta de asistencia a las sesiones presenciales debido a la renuncia expresa a la evaluación continua en las fechas establecidas al inicio del curso, podrán acceder a una evaluación final en el mes de diciembre, que permita valorar si el aprendizaje individual ha sido suficiente o no para adquirir las competencias requeridas.

También, los profesores de la asignatura pueden determinar pruebas de autoevaluación a través del aula virtual o entorno de publicación docente para permitir al alumno conocer su progreso. Estas pruebas de autoevaluación no se tendrán en cuenta para la evaluación continua ni final.

Adicionalmente, todo el alumnado que en las fases anteriores no haya superado el mínimo de competencias establecidas, podrá presentarse a la convocatoria extraordinaria de junio con la finalidad de realizar una prueba final que permita valorar el grado de adquisición de las competencias que no ha demostrado adquirir a lo largo del curso.

Por tanto, para los contenidos, el alumnado debe demostrar:

- Que comprende los conceptos e ideas principales de cada uno de los cuatro bloques de contenidos.
- Que sabe integrar y aplicar los contenidos a situaciones diversas relacionadas con la distribución e intermediación turística.
- Que es capaz de resolver los problemas y casos prácticos que se le planteen en la plataforma AMADEUS de modo comprensivo.

Para la valoración de las cuestiones planteadas en la prueba objetiva realizada en la plataforma AMADEUS se analizarán los siguientes ítems (**a modo de ejemplo**):

	100	75	50	25	0	
Prueba bien estructurada						Prueba mal estructurada o incompleta
Objetivos fundamentados y claros						No se especifican Objetivos
Adecuado uso de la terminología críptica propia de AMADEUS						Uso inadecuado de la terminología críptica propia de AMADEUS
Adecuado uso del nuevo modo gráfico de la plataforma AMADEUS						Uso inadecuado del modo gráfico de la plataforma AMADEUS
Corrección en el análisis de los ejercicios planteados						Análisis incorrecto de los ejercicios planteados
Acierto en la interpretación						Interpretación deficiente o inexistente

Soluciones claras y correctas a los ejercicios planteados						Soluciones confusas, o no las hay
---	--	--	--	--	--	-----------------------------------

EVALUACIÓN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

Aquel alumnado que no haya superado la evaluación final por no alcanzar la puntuación requerida para adquirir las competencias de la asignatura, podrá acceder a una convocatoria extraordinaria que permita valorar nuevamente si el aprendizaje individual es suficiente o no para adquirir las competencias requeridas.

En términos generales, igual que en las evaluaciones continuada o final, la evaluación de la convocatoria extraordinaria no sólo valorará conocimientos sino también el resto de habilidades y competencias, sobre la base de una prueba objetiva realizada en la plataforma AMADEUS similar a la descrita más arriba.

6. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Básica

Buhalis, D. (1998) *La empresa turística virtual. Conceptos, prácticas y lecciones*, Papers de Turisme, 23, pp. 114 - 149.

Del Pico, Fátima (1997). *Manual de Reservas Savia Amadeus*. Opentur Ediciones.

Prontuario. Savia Amadeus.

Navarro Barrios, Juan (2018). *Apuntes de clase: Sistemas globales de distribución turística, aplicación Savia Amadeus (partes I, II y III)*.

Recursos electrónicos

REVISTAS ACADÉMICAS Y CIENTÍFICAS

ANNALS OF TOURISM RESEARCH

ANNALS OF TOURISM RESEARCH EN ESPAÑOL

CORNELL HOTEL AND RESTAURANT ADMINISTRATION QUARTERLY

CUADERNOS DE TURISMO

ESTUDIOS TURÍSTICOS

JOURNAL OF HOSPITALITY & TOURISM RESEARCH

JOURNAL OF TRAVEL RESEARCH

PAPERS DE TURISME

TOURISM ECONOMICS

TOURISM MANAGEMENT

TRAVEL AND TOURISM ANALYST