

TECNICATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Informática II

**Primer Año
Segundo Cuatrimestre
2010**

Objetivos Generales

- Acceder a la información general y la utilidad del sistema.
- Ingresar al sistema, en modo de Producción y en Training.
- Crear una reserva aérea, y poder modificarla.
- Solicitar uno o más Servicios Especiales.
- Verificar la Documentación del viajero y sus responsabilidades.
- Visualizar tarifas aéreas y cotizar reservas.
- Reconocer las utilidades de AMADEUS puestas al servicio del pasajero.

Normas de Aprobación

- 75 % de asistencia a clase, condición de regularidad.
- La nota surgirá de las evaluaciones propuestas.

Modos de Evaluación

- Parciales escritos: 5 en total (prácticamente uno por cada Unidad).
- La nota mínima de aprobación es: 4 (60%).
- Trabajos prácticos escritos. La nota mínima de aprobación es: 4 (60%).
- Preguntas orales individuales. (con nota)
- Nota Actitudinal (participación en clase, conducta, puntualidad en entrega de trabajos)

* Aquellos alumnos que estén en condición de PROMOCIONAR la materia, deberán rendir un COLOQUIO INTEGRADOR de toda la materia. La nota mínima de aprobación del mismo es: 7 (81%)

Contenidos

Unidad 1: Utilidades del programa AMADEUS

Eje Temático: Utilidad del programa AMADEUS. Definiciones esenciales.

AMADEUS: Definición. Breve reseña histórica del sistema. Productos principales que ofrece, y la importancia de su servicio y conocimiento.
Ventajas de AMADEUS respecto a otros sistemas de distribución.

IATA. Definición. Servicios y beneficios que ofrece.

Código Aeronáutico.

Codificación: de días de la semana, y meses del año.

Palabras claves de la materia, a utilizar durante el proceso de aprendizaje.

Unidad 2: Ingreso al sistema, uso del Sign , Codificación y Decodificación.

Eje Temático: Ingreso al sistema. Utilidad del sistema para el servicio del pasajero.

Asignarse y Desasignarse del sistema: Sign In, Sign Out, Responsabilidad de su uso.

JI , JO. Asignarse en modo Training: JJ: Practice Training.

Codificación y Decodificación de países, ciudades, aeropuertos.

Conversiones de fechas, conversiones métricas y de peso. Diferencias horarias.

Páginas de Información General: AIS / GG.

Páginas de Ayuda: HELP / HE.

Unidad 3: Acceso a la información sobre Rutas Aéreas.

Eje Temático: Ingreso a la información general sobre rutas aéreas.

Tipos de vuelos, Alianzas Comerciales de las compañías aéreas.

Clases de Servicios: por cabina del avión y según la tarifa aplicada.

Tabla de horarios, tipos de despliegues, interpretación.

Disponibilidad, diferentes tipos de despliegues, itinerarios de ida solamente, de ida y vuelta, doble par de ciudades. Diferentes entradas y su interpretación.

Indicadores de Acceso de las Líneas Aéreas al sistema.

Despliegue operacional de un vuelo y su utilidad e interpretación: Flifo.

Mapa de asientos, diferentes tipos de asientos, sugerencias según el tipo de pasajero.

Tiempo mínimo de conexión entre par de aeropuertos, importancia y responsabilidad.

Unidad 4: Creación de una Reserva Aérea

Eje temático: Creación de una reserva aérea. Elementos obligatorios. Responsabilidad.

Elemento Nombre: NM: Responsabilidad al tomar el campo nombre, verificando documentación, situación de ADT, CHD, INF. Creación, modificación y cancelación del mismo.

Elemento Itinerario: SS: Creación, cambios del itinerario, fecha, clase y cantidad de lugares: SB. Cancelación del mismo.

Elemento Contacto: AP: Diferentes Tipos de Contactos, creación, modificación y cancelación.

Elemento Ticket: TK: Diferentes estados del TK, responsabilidad, creación, modificación y cancelación.
Elemento Recibido: RF: Responsabilidad en los cambios y creación de un PNR.
Fin de Transacción: ET, ER, Ignorar: IG.
Recuperación de un PNR: RT: Distintas entradas.
Ignorar y Recuperar: IR.

Unidad 5: Elementos Opcionales

Eje Temático: Elementos Opcionales de una reserva y su importancia para la excelencia en el servicio al pasajero.

Elemento Servicios Especiales: SSR: Special Service Request : creación y cancelación.
Reconocer la importancia de este campo y su aplicación, en función de la excelencia en el servicio al pasajero.
Elemento OSI: Other Service of Information.
Elemento RM: Remark
Elemento Opcional: OP. Practicidad y utilidad en el encolamiento de Mensajes.
División de un PNR: SP: en qué casos dividir un PNR.
Reserva de Asientos: ST
Timatic : Importancia de su utilización al verificar la documentación del viajero.
Historia del PNR: RH

Unidad 6: Acceso a información y aplicación de Tarifas

Eje Temático: Tarifas, lectura e interpretación. Cotización.

Despliegue de tarifas: Nacionales e Internacionales.
Notas tarifarias: lectura, interpretación.
Cotización de un PNR. Creación de Máscara o TST.
Anulación del TST. Verificación de la Máscara: TQT
Cálculo de Comisión y Sobrecomisión (Over Comisión).
CCCF: Cupón contable para pago de boletos aéreos con tarjeta de crédito. Utilización y procedimiento para completarlo.
Impuestos a aplicar en los diferentes países.

Unidad 7: Lectura de QUEUE e Itinerarios.

Eje Temático: QUEUE / Itinerarios.
Lectura de QUEUES: Colas de mensajes. Utilización, revisión e importancia.
Despliegue de itinerarios: básico y extendido.
Impresión de Itinerarios: WRA
Nociones de Boleto Electrónico: E-TKT. Pasos básicos a seguir para la emisión de un boleto.

Bibliografía:

Manual de Procedimientos y Reservas de AMADEUS.
SISTEMA AMADEUS - ARGENTINA.