

**TITULACIÓN: GRADO EN TURISMO****1. DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA**

---

Nombre: **INFORMÁTICA APLICADA AL TURISMO**

Curso: CUARTO

Semestre: PRIMER

Tipo (Formación Básica/Obligatoria/Optativa): Optativa

Horas de clase semanales: 4

Créditos totales (ECTS): 6

Año del Plan de Estudio: 2009

Profesor: Ignacio Montojo de Vega

Dirección electrónica: ignacio.montojo@eusa.es

**2. DESCRIPTORES**

---

Conocer y manejar las aplicaciones informáticas propias de los establecimientos turísticos, justificando su utilización en función de los diferentes establecimientos y de los diferentes sistemas.

**3. SITUACIÓN**

---

CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS PREVIOS:

Sería recomendable que el alumno estuviera acostumbrado al manejo de aplicaciones informáticas, así como conocimientos de gestión de operaciones de front-office de alojamientos turísticos.

RECOMENDACIONES:

Ninguna

ADAPTACIONES PARA ESTUDIANTES CON NECESIDADES ESPECIALES (ESTUDIANTES EXTRANJEROS, ESTUDIANTES CON ALGUNA DISCAPACIDAD, ...)

Ninguna

**4. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS**

---

## OBJETIVOS:

El objetivo de esta asignatura es hacer notar las implicaciones que las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TICs) tienen en la administración y gestión de las empresas turísticas, centrándonos fundamentalmente en el Sector Hotelero. Se pretende dar a conocer algunas de las aplicaciones que se utilizan en la gestión diaria de las empresas del sector anteriormente mencionado.

Con la primera parte del programa es nuestra intención dar a conocer al alumno los procesos o actividades que se llevan a cabo en la gestión hotelera, en concreto, en el departamento de recepción y reservas. Se desarrolla de forma totalmente práctica, pretendiendo que el alumno adquiera destreza en el manejo de este tipo de aplicaciones y sepa qué herramientas utilizar ante un problema determinado. Asimismo, se analizará un motor de reservas online de un establecimiento hotelero.

En la parte segunda nos planteamos como objetivo dar a conocer al alumno nuevas herramientas y tecnologías de aplicación en las empresas turísticas.

Por otra parte, se pretende concienciar al alumno de la necesidad de llevar una gestión sostenible, de forma que tengan en cuenta los impactos económicos, sociales y medioambientales actuales y futuros.

## COMPETENCIAS:

## Competencias específicas:

Conocer el procedimiento operativo de los ámbitos de alojamiento y de las empresas de intermediación.

Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

Tener conciencia del carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.

Competencias genéricas:

Adquirir habilidades y dominar herramientas informáticas aplicadas a las diferentes materias propias del Turismo.

Ser capaz de tomar decisiones.

Ser capaz de trabajar en equipo.

## 5. CONTENIDOS O BLOQUES TEMÁTICOS

---

Parte I. Software de Apoyo a la Gestión Hotelera.

Parte II. Nuevas tecnologías en el sector turístico.

## 6. TEMARIO DESARROLLADO

---

Parte I. Software de Apoyo a la Gestión Hotelera.

TEMA 1.- VENTANAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

- 1.1.- Pantalla principal.
- 1.2.- Principales barras de iconos.
- 1.3.- Campos obligatorios.
- 1.4.- Rack de habitaciones.
- 1.5.- Booking

TEMA 2.- MAESTRO DE CLIENTES

- 2.1.- Registro de clientes en maestro.
- 2.2.- Check-in y estancia del cliente.
- 2.3.- Listado de clientes.

TEMA 3.- RESERVAS, CONSULTAS Y MODIFICACIONES

- 3.1.- Registrar una reserva.
- 3.2.- Modificar datos generales de una reserva.
- 3.3.- Modificar datos de paquetes y rooming list.
- 3.4.- Buscar reservas.
- 3.5.- Cancelar una reserva.
- 3.6.- Reservas de habitación para uso diurno.
- 3.7.- Control de cambios en una reserva.
- 3.8.- Listados relacionados con una reserva.

TEMA 4.- OPERACIONES DE CHECK-IN

- 4.1.- Hacer un check-in
- 4.2.- Modificación de datos.
- 4.3.- Asignación de habitación.
- 4.4.- Cambio de habitación.
- 4.5.- Check-in de grupos.

TEMA 5. FACTURACIÓN Y CHECK-OUT

- 5.1.- Facturación desde check-out.
- 5.2.- Facturación desde cuentas de cliente.
- 5.3.- Facturación de cuentas múltiples.
- 5.4.- Cancelación de facturas.
- 5.5.- Check-out.

TEMA 6.- CIERRE DEL DÍA DEL HOTEL

- 6.1.- Cierre del día

TEMA 7. SISTEMAS DE GESTIÓN ONLINE

Parte II. Nuevas tecnologías en el sector turístico.

TEMA 8 NUEVAS HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS DE APLICACIÓN EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.

- 8.1 Contexto actual de la gestión turística en general. Gestionar una empresa turística apoyándose en la tecnología
- 8.2 Procesos en la gestión de una empresa turística y sus aplicaciones tecnológicas. Desde las reservas al mantenimiento.

TEMA 9 NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LA PROMOCION, VENTA Y RESERVAS

- 9.1 Nuevas herramientas para la gestión de los canales de promoción, venta y reservas

El mundo Internet: La web, las plataformas de reservas, buscadores, redes sociales (Facebook, Instagram, Tick Tock,...). Dispositivos a la mano: Portátiles, Tablets, Móviles, relojes,... Los generadores de tendencias: Bloggers y grupos.

9.2 El PMS y el Customer Relationship Management en la gestión hotelera.

9.3 La importancia de los GDS

9.4 Herramientas para la gestión de la reputación online

9.5 Aplicaciones de análisis de precios y competencia

9.6 El Revenue Management System. Innovación en la aplicación del ciclo.

#### TEMA 10 EL MUNDO DIGITALIZADO APLICADO AL TURISMO

10.1 El sistema Blockchain como base de la digitalización. Las cryptomonedas en la industria del ocio.

10.2 La presencia del turismo en el Metaverso

10.3 La Inteligencia Artificial y la aplicación al turismo.

## 7. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DOCENTES

---

Las clases alternarán la exposición de contenidos teóricos con la elaboración de actividades prácticas en el aula.

Se fomentará la participación de los alumnos con la aportación de ejemplos prácticos y la construcción colaborativa del conocimiento. También será importante la generación de debate entre los alumnos dada la temática de la asignatura y los distintos enfoques que puede tener un análisis, todo ello enriquecedores para el conjunto de la clase. Todo el material que se cuelgue en la plataforma virtual, tanto el que aporte el profesor como el que aporten los alumnos será tenido en cuenta en clase y en la evaluación final.

TÉCNICAS DOCENTES Exposición y debate, Tutorías especializadas, Sesiones académicas prácticas Visitas y excursiones, Controles de lectura, Otras.

## 8. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

---

Sistema de evaluación continua para los estudiantes que lleguen al 80% de asistencia a clase (modalidad A):

1. Actividades en clase y trabajos individuales. Su porcentaje será del 60%.

3. Pruebas parciales eliminatorias. Su porcentaje total de ponderación será del 40%

Sistema de evaluación alternativo (modalidad B): Aquellos alumnos que no cumplan los requisitos del sistema de evaluación continua (estudiantes que no superen el 80% de asistencia a clase), serán evaluados de la siguiente manera:

1. Trabajos individuales. Se entregarán dos trabajos enunciados por el profesor en clase y publicados en la plataforma: Su porcentaje será del 40%.

2. Prueba final: Su porcentaje total de ponderación será del 60%

En cualquiera de los dos sistemas es imprescindible superar en 5 sobre 10 cualquiera de las herramientas de evaluación previstas.

En las sucesivas convocatorias de la asignatura (segunda y tercera) el alumno se atenderá a las mismas normas que se han establecido en esta programación para la 1ª convocatoria sin evaluación continua.

En la SEGUNDA y TERCERA convocatoria, se guardarán las calificaciones de las herramientas programadas que hayan sido aprobadas en convocatorias anteriores, pero en ningún caso los parciales aprobados.

Igualmente, en SEGUNDA Y TERCERA CONVOCATORIA habrá que presentar aquellos trabajos y actividades no entregados y/o suspendidos durante el curso.

En el momento que un estudiante que está siendo evaluado por la modalidad A supere el 25% de faltas de asistencia, pasará a ser evaluado por la modalidad B, y todas las calificaciones obtenidas en herramientas de evaluación que estén programadas para la modalidad A y que no se encuentren en la modalidad B dejarán de tener validez.

En las actividades y trabajos se evaluará especialmente:

El rigor en el proceso analítico.

La coherencia, creatividad, innovación y originalidad de los proyectos elaborados.

La claridad, precisión, síntesis, precisión terminológica y capacidad comunicativa en la presentación oral.  
La calidad final de los ejercicios y proyectos.  
Las actividades de clase deberán realizarse necesariamente a lo largo del período lectivo de la asignatura, y en la forma y plazos que establezca el profesor.

**IMPORTANTE:** Los trabajos y casos presentados han de ser originales; esto es, el alumno ha de omitir la copia de otros autores y si así lo hiciese, habría de referenciar la fuente correctamente. El plagio será penalizado con un cero en la convocatoria correspondiente tanto si el documento en cuestión es individual o grupal.

## **9. BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN**

---

### General

- Dorado/Cerra. MANUAL DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. Ed. Síntesis. Madrid 2.004.
- Mestres Soler, Juan R. TÉCNICAS DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN HOTELERA. Ed. Gestión 2.000 S.A. Madrid 1.998.
- González/Talón. DIRECCIÓN HOTELERA. OPERACIONES Y PROCESOS. Ed. Síntesis. Madrid 2.002.
- González Cobreros, M<sup>a</sup> Angeles. FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y GESTION PRACTICA DE AGENCIAS DE VIAJES. Ed. Síntesis. MADRID 2.002