



*Escuela Universitaria de Turismo de Cartagena*

*UPCT*



# Guía docente de la asignatura: SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN ELECTRÓNICA

**Titulación: ADAPTACIÓN AL TÍTULO DE GRAUADO EN TURISMO**

**Curso: PASARELA**

# Guía Docente

## 1. Datos de la asignatura

<b>Nombre</b>	SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN ELECTRÓNICA		
<b>Materia</b>	SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN ELECTRÓNICA		
<b>Módulo</b>	DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y TRANSPORTES		
<b>Código</b>	503108008		
<b>Titulación</b>	GRADO EN TURISMO		
<b>Plan de estudios</b>	GRADUADO EN TURISMO POR LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA (PLAN DE 2010)		
<b>Centro</b>	ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE CARTEGENA		
<b>Tipo</b>	OBLIGATORIA		
<b>Periodo lectivo</b>	PRIMER CUATRIMESTRE	<b>Curso</b>	PASARELA
<b>Idioma</b>	CASTELLANO		
<b>ECTS</b>	6	<b>Horas / ECTS</b>	25
		<b>Carga total de trabajo (horas)</b>	150
<b>Horario clases teoría</b>	Martes: 19:00h a 21:00h	<b>Aula</b>	PASARELA
<b>Horario clases prácticas</b>	Martes: 1920:00h a 21:00h	<b>Lugar</b>	AULA

## 2. Datos del profesorado

<b>Profesor responsable</b>	M <sup>a</sup> DOLORES PIÑANA DÍAZ		
<b>Departamento</b>	TÉCNICAS TURÍSTICAS		
<b>Área de conocimiento</b>	MARKETING		
<b>Ubicación del despacho</b>	DESPACHO DEL PROFESOR		
<b>Teléfono</b>		<b>Fax</b>	
<b>Correo electrónico</b>	Por determinar		
<b>URL / WEB</b>			
<b>Horario de atención / Tutorías</b>	Martes de 13:00h a 14:00h		
<b>Ubicación durante las tutorías</b>	DESPACHO DEL PROFESOR		

<b>Perfil docente e investigador</b>	MÁSTER DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS E INSTITUCIONES PRIVADAS. MÁSTER EN EDUCACIÓN SECUNDARIA.
<b>Experiencia docente</b>	GRADO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS EN LAS ASIGNATURAS DE MARKETING Y RECURSOS HUMANOS
<b>Líneas de Investigación</b>	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS SOBRE LAS CADENAS HOTELERAS.

### 3. Descripción de la asignatura

#### 3.1. Presentación

La integración de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en el panorama turístico mundial es un hecho hoy en día. Desde la gestión interna de agencias de viajes, hoteles o compañías de alquiler de transportes, hasta los complejos sistemas de gestión de reservas o las ventajas de la propia Internet.

Es precisamente este contexto en el que se encuadra la presente asignatura, con la intención de dar a conocer al alumno este amplio abanico de nuevos avances tecnológicos en el sector turístico soportados por la informática y las telecomunicaciones modernas.

#### 3.2. Ubicación en el plan de estudios

Adaptación de la Diplomatura al Grado de Turismo, durante el primer cuatrimestre. El alumno ya dispone de conocimientos básicos sobre la información de gestión y maneja con soltura conocimientos de negocio en el ámbito del turismo.

#### 3.3. Descripción de la asignatura. Adecuación al perfil profesional

Los contenidos de la materia están centrados en presentar al alumno una base tecnológica común para comprender el funcionamiento de los sistemas informáticos actuales de automatización de tareas en los distintos ámbitos de las corporaciones turísticas mundiales. En este sentido, recibe una especial mención el ordenador, como unidad mínima de cómputo, y las nuevas redes de ordenadores, representadas fundamentalmente por Internet. Se mostrará cómo sobre esta base tecnológica se concentra un amplio abanico de posibilidades en comercio electrónico, y se introducirá al alumno en la automatización de los procesos de negocio de los principales agentes económicos en el sector turístico: centrales de reserva telemática, agencias de viaje, hoteles y compañías de alquiler de vehículos. De la misma manera se introducirán los conceptos de Sistemas Globalizados de Distribución (GDS) y Sistemas de Reserva Informatizados (CRS). Éstos han sido, sin duda, dos elementos clave en la automatización de tareas en el sector turístico.

#### 3.4. Relación con otras asignaturas. Prerrequisitos y recomendaciones

Es esencial que el alumno llegue a esta asignatura con conocimientos básicos de informática, sobre todo de aquellos esenciales sobre el ordenador y sus componentes.

También se considera importante la destreza con herramientas de ofimática (procesadores de textos, bases de datos, hojas de cálculo y aplicaciones para preparar presentaciones). En este sentido, se considera como prerrequisito el haber cursado la asignatura:

- Informática Aplicada a la Empresa Turística.

#### 3.5. Medidas especiales previstas

## 4. Competencias

### 4.1. Competencias específicas de la asignatura

- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.
- Utilizar y analizar las tecnologías de la información y manejar técnicas de comunicación en los distintos ámbitos del sector turístico.
- Tener una marcada orientación de servicios al cliente.
- Manejar técnicas de comunicación.

### 4.2. Competencias genéricas / transversales

#### COMPETENCIAS INSTRUMENTALES

- ☒ G01 Capacidad de análisis y síntesis
- ☒ G02 Capacidad de organización y planificación
- ☒ G03 Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- ☒ G04 Conocimiento de una lengua extranjera
- ☒ G05 Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
- ☐ G06 Capacidad de gestión de la información
- ☒ G07 Resolución de problemas
- ☒ G08 Toma de decisiones
- ☒ G09 Razonamiento crítico

#### COMPETENCIAS PERSONALES

- ☒ G10 Trabajo en equipo
- ☐ G11 Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar
- ☒ G12 Trabajo en un contexto internacional
- ☒ G13 Habilidades en las relaciones interpersonales
- ☐ G14 Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad
- ☐ G15 Compromiso ético
- ☒ G16 Aprendizaje autónomo
- ☒ G17 Adaptación a nuevas situaciones
- ☐ G18 Tratamiento de conflictos y negociación
- ☒ G19 Sensibilidad hacia temas medioambientales

#### COMPETENCIAS SISTÉMICAS

- ☒ G20 Creatividad e innovación
- ☒ G21 Liderazgo
- ☒ G22 Iniciativa y espíritu emprendedor
- ☒ G23 Motivación por la calidad

### 4.3. Objetivos generales / competencias específicas del título

- Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.
- Reconocer los principales agentes turísticos.
- Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas.
- Manejar técnicas de comunicación.
- Trabajar en inglés como lengua extranjera.
- Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.
- Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

#### **4.4. Resultados esperados del aprendizaje**

Tras cursar la asignatura, el alumno será capaz de:

- Identificar los diferentes sistemas electrónicos de automatización de tareas en el negocio del turismo.
- Utilizar sistemas software elementales (ofimática) y tener capacidad de aprender a usar sistemas de gestión particulares del negocio sin gran esfuerzo.
- Aprender capacidades concretas en el uso de sistemas globalizados de distribución.
- Usar las nuevas tecnologías Web de acceso a sistemas de reserva.
- Recordar conceptos elementales de la informática y su utilidad en el sector turístico.

## 5. Contenidos

### 5.1. Contenidos según el plan de estudios

Los alumnos conocerán las posibilidades que ofrece fundamentalmente Internet, pero también la Informática, en general, en el sector turístico. Los contenidos se centrarán en el estudio de las posibilidades de las redes de ordenadores para aplicaciones como los Sistemas Globalizados de Distribución (GDS) y los sistemas de reserva en las empresas de alojamiento, compañías aéreas o empresas de restauración. También, el comercio electrónico mediante accesos Web será especialmente tratado.

### 5.2. Programa de teoría

#### 1. INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA

- 1.1. Introducción y definiciones
- 1.2. Evolución histórica de la informática
- 1.3. Componentes de un sistema informático
- 1.4. Clasificación de los ordenadores
- 1.5. Aplicaciones de la informática

#### 2. HARDWARE DE UN SISTEMA INFORMÁTICO

- 2.1. Introducción
- 2.2. Unidades funcionales de un computador
- 2.3. Representación de la información
- 2.4. Entrada/ salida y periféricos

#### 3. SOFTWARE DE UN SISTEMA INFORMÁTICO

- 3.1. Introducción y definiciones
- 3.2. Conceptos generales sobre el software
- 3.3. Software del sistema
- 3.4. Software de aplicación

#### 4. REVISIÓN DE OFIMÁTICA

- 4.1. Conceptos generales sobre ofimática
- 4.2. Procesadores de texto
- 4.3. Hojas de cálculo
- 4.4. Bases de datos
- 4.5. Preparación de presentaciones

#### 5. INTRODUCCIÓN A LAS REDES DE ORDENADORES

- 5.1. Conceptos básicos en las redes de computadores
- 5.2. Medios de transmisión de datos
- 5.3. Tipología de redes de comunicación
- 5.4. Internet
  - 5.4.1. Historia de Internet
  - 5.4.2. Algunos conceptos sobre Internet
  - 5.4.3. Funcionamiento de Internet
  - 5.4.4. Protocolos básicos de Internet

#### 6. SERVICIOS TELEMÁTICOS DE UTILIDAD EN EL TURISMO

- 6.1. Correo electrónico
- 6.2. Mensajería instantánea
- 6.3. Redes sociales
- 6.4. Audio/Video conferencia

## **7. TELEMÁTICA APLICADA EN EL SECTOR TURÍSTICO**

- 7.1. El negocio electrónico
- 7.2. Sistemas Globales de Distribución (GDS)
  - 7.2.1. Introducción y conceptos generales
  - 7.2.2. Tipología de GDS
  - 7.2.3. Principales funciones de los GDS
- 7.3. Sistemas de reserva informatizados (GRS)
  - 7.3.1. Concepto de GRS
  - 7.3.2. Principales funciones
  - 7.3.3. Integración de los GRS en los GDS
- 7.4. Revisión de sistemas informáticos de automatización de tareas en corporaciones turísticas
  - 7.4.1. Sistemas informáticos de gestión hotelera
  - 7.4.2. Sistemas informáticos de gestión de agencias de viaje
  - 7.4.3. Sistemas de gestión en aeropuertos y compañías aéreas
  - 7.4.4. Sistemas de gestión en restauración
  - 7.4.5. Sistemas de soporte a la información turística

## **5.3. Programa de prácticas**

### **1. PROYECTO DE DOMINIO DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS**

- 1.1. Procesador de textos
- 1.2. Hoja de cálculo
- 1.3. Base de datos

### **2. PROYECTO PARTICULAR SOBRE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS EN EL SECTOR TURÍSTICO:**

- 2.1. Sistema Global de Distribución (GDS)
- 2.2. Sistema de Reserva Informatizado (GRS)
- 2.3. Sistema informático de gestión hotelera
- 2.4. Sistema informático de gestión de agencia de viaje
- 2.5. Sistema de gestión de tareas aeroportuarias
- 2.6. Sistema de gestión en el transporte marítimo
- 2.7. Sistema de gestión en el transporte terrestre
- 2.8. Sistema de gestión en el transporte ferroviario
- 2.9. Sistema de gestión en restauración
- 2.10. Sistema de soporte al informador turístico

## 6. Metodología docente

6.1. Actividades formativas			
Actividad	Trabajo del profesor	Trabajo del estudiante	ECTS
Exposición en clase	Exposición por parte del profesor de los contenidos anteriormente expuestos, a través de una presentación en power point para cada tema.	<u>Presencial</u> : Tomar apuntes adicionales y atender a las explicaciones	<b>0.9</b>
		<u>No presencial</u> : Estudio de la materia explicada en clase	<b>0.9</b>
Clases prácticas	Realización de casos prácticos que estarán basados en casos reales y otros ejercicios o actividades propuestos por el profesor y relacionados con los temas que integran el contenido de la asignatura.	<u>Presencial</u> : Desarrollo de las competencias trabajadas en cada actividad propuesta	<b>0.6</b>
		<u>No presencial</u> : Ampliar información sobre los temas analizados	<b>0.15</b>
Trabajo autónomo del alumno	Resolución de casos y problemas, trabajos grupales y estudio	<u>Presencial</u> : Planteamiento de dudas generales	<b>0.15</b>
		<u>No presencial</u> : El alumno realiza sin la presencia del profesor, se centra en la preparación de las clases, el estudio, ampliación y síntesis de información recibida, la resolución de ejercicios, la elaboración y redacción de trabajos, la preparación de exposiciones, la preparación de exámenes, etc.	<b>1</b>
Evaluación	Asesoramiento y apoyo para la elaboración de supuestos prácticos de carácter individual sobre las salidas de campo realizadas. Elaboración de un cuestionario de examen tipo test obligatorio para superar la asignatura.	<u>No presencial</u> :	<b>0</b>
		<u>Presencial</u> : Hacer el examen	<b>2</b>
Tutorías individualizadas	Seguimiento a título individual sobre cuestiones relativas al aprendizaje. Revisión de exámenes y pruebas prácticas	<u>No presencial</u> : Resolución de dudas por email. Estudio	<b>0.15</b>
		<u>Presencial</u> : Planteamiento de dudas	<b>0.15</b>

## 7. Evaluación

### 7.1. Técnicas de evaluación

Instrumentos	Realización / criterios	Peso	Competencias genéricas (4.2) evaluadas	Resultados (4.4) evaluados
Prueba teórica	Conocimientos básicos de la materia. La calificación será individual.	30%	G01,G02,G03,G06, G07, G08,G09,G10,G11,G12, G17,G20,G21,G23	Todo
Actitud	Participación en las distintas sesiones teórico/prácticas y en las discusiones y rondas de preguntas en la defensa de proyectos. Asistencia a clase.	10%	G01, G02, G03, G04, G05, G06, G07 G08, G09, G13, G14, G15, G17, G20, G22, G23.	Todo
Primer proyecto	Sobre herramientas ofimáticas	60% Memoria del proyecto. 40% Presentación y defensa.	G01, G02, G03, G04, G05, G06, G07 G08, G09, G13, G14, G15, G17, G20, G22, G23.	Todo

### 7.2. Mecanismos de control y seguimiento

Los alumnos serán seguidos diariamente para comprobar su asistencia a las sesiones teórico/prácticas, y se entablarán debates, pequeñas preguntas o ejercicios sencillos, para comprobar el estado del aprendizaje de los alumnos.

En el caso de los proyectos, se establecerán puntos de control intermedios en los que los alumnos realizarán una entrega introductoria del trabajo realizado hasta la fecha, con tal de comprobar el grado de desarrollo del proyecto y su enfoque.

### 7.3. Resultados esperados / actividades formativas / evaluación de los resultados (opcional)

[illegible]

## 8. Distribución de la carga de trabajo del alumnado

Semana	Temas o actividades (visita, examen parcial, etc.)	Clases teoría	Clases problemas	Laboratorio	Aula informática			TOTAL CONVENCIONALES	Trabajo cooperativo	Tutorías	Seminarios	Visitas	Evaluación formativa	Evaluación	Exposición de trabajos			TOTAL NO CONVENCIONALES	Estudio	Trabajos / informes individuales	Trabajos / informes en grupo			TOTAL NO PRESENCIALES	TOTAL HORAS	ENTREGABLES
1	Introducción Tema 1	2	1					3	1,5	0,5								2	3	1				4	9	
2	Tema 2	3	1					4	1,5	0,5								2	3	1				4	10	
3	Tema 2	3	1					4	1,5	0,5								2	3	1				4	10	
4	Tema 3	2	2					4	1,5	0,5								2	3	1				4	10	
5	Tema 3	2	1					3	1	0,8			0,2					2	3	1				4	9	
6	Tema 4	2	1					3	1	0,8			0,2					2	2	1	1			4	9	
7	Tema 4	3	2					5	1	0,5			0,5					2	2	1	1			4	11	
8	Tema 5	2	1					3	1	0,5			0,5					2	2	1	1			4	9	
9	Tema 5	2	1					3	0,3	0,5			0,2	1				2	2	1	1			4	9	
10	Tema 5	3	2					5	1	0,5			0,5					2	1	1	2			4	11	
11	Tema 6	3	1					4	1	0,5			0,5					2	1	1	2			4	10	
12	Tema 6	3	2					5	1	0,5			0,5					2	1	1	2			4	11	
13	Tema 7	3	1					4	1	1								2	1	1	2			4	10	
14	Presentaciones Power Poi	2	1					3	0,3	0,5			0,2	1				2	1	1	2			4	9	
15	Presentaciones Power Poi	3			2			5							4			4	0,5	0,5	3			4	13	
Periodo de exámenes																										
Otros																										
TOTAL HORAS		38	18		2			58	14,6	8,1			3,3	2	4			32	28,5	15	17			60	150	

## 9. Recursos y bibliografía

### 9.1. Bibliografía básica

- Sistemas informáticos aplicados al turismo. Editorial Pirámide, Grupo Anaya, 2009.
- Informática aplicada al turismo. Editorial Pirámide, Grupo Anaya, 2003.
- Office 2007, Anaya Multimedia (Guías visuales).

### 9.2. Bibliografía complementaria

- Informática aplicada a la gestión de la empresa. Editorial Pirámide, Grupo Anaya, 2004.
- Informática para profesionales del turismo. Anaya Multimedia, 2001.

### 9.3. Recursos en red y otros recursos

- Ayuda y procedimientos de Word: <http://office.microsoft.com/es-mx/word/help//>
- Ayuda y procedimientos de Excel: <http://office.microsoft.com/es-mx/excel/help//>
- Ayuda y procedimientos de Access: <http://office.microsoft.com/es-mx/access/help//>
- Ayuda y procedimientos de PowerPoint: <http://office.microsoft.com/es-mx/powerpoint/help//>