

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD POLITÉCNICA
GESTIÓN DE LA HOSPITALIDAD
ÉNFASIS EN GASTRONOMÍA - HOTELERÍA - TURISMO
PLAN 2008
PROGRAMA DE ESTUDIOS

Resolución N° 21/16/04-00 Acta N° 1112/09/08/2021 - ANEXO 02

I. - IDENTIFICACIÓN

- | | | | |
|------|---------------------------------|---|-------------|
| 1. | Asignatura | : | Computación |
| 2. | Semestre | : | Séptimo |
| 3. | Horas semanales | : | 4 horas |
| 3.1. | Clases Teóricas | : | 1 horas |
| 3.2. | Clases prácticas | : | 3 horas |
| 4. | Total real de horas disponibles | : | 64 horas |
| 4.1. | Clases teóricas | : | 16 horas |
| 4.2. | Clases prácticas | : | 48 horas |

II. - JUSTIFICACIÓN

Dentro del ámbito turístico podemos definir las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) como una herramienta fundamental para atraer a los turistas. Hoy en día las empresas utilizan estas herramientas para promocionar sus productos de forma rápida y eficiente.

Las TIC son utilizadas tanto por los mismos empresarios como por los clientes, estas herramientas facilitan el trabajo de gestión de la información del posible destino al que van a viajar o del establecimiento donde se van a alojar.

Los GDS (Global Distribution System o Sistemas de Distribución Global) son sistemas informatizados utilizados principalmente por agencias de viajes, hoteles o aerolíneas y permiten acceder en tiempo real a las reservas de los usuarios, así también de otros servicios adicionales como pasajes de transporte, excursiones, seguros, etc. Actualmente los establecimientos turísticos utilizan softwares de gestión optimizando sus procesos de negocios.

Los estudiantes de la Carrera Gestión de la Hospitalidad, deben adquirir estos conocimientos para desenvolverse profesionalmente y combinar conocimientos y destrezas con el uso de las mejores herramientas tecnológicas que los lleve a lograr las metas propuestas en el énfasis que se destacan.

III. - OBJETIVOS

1. Reconocer el campo de aplicación de las TIC en sistemas de gestión en turismo, hotelería y gastronomía, a fin de utilizarlo como herramienta que facilite la operación del negocio.
2. Identificar los componentes de un sistema de gestión de servicios turísticos a fin de lograr una preparación básica para un desenvolvimiento del estudiante ágil en la pasantía y los inicios del trabajo profesional.
3. Comprender el manejo técnico-operativo orientado a los servicios de viajes, hotelería, gastronomía y otras actividades vinculadas.
4. Manejar el vocabulario técnico utilizado en el ámbito de la industria del turismo.
5. Desarrollar las habilidades necesarias y efectivas para el desempeño de sus actividades turísticas.
6. Propiciar la capacidad creativa para la resolución de problemas cotidianos en el área.
7. Identificar las oportunidades y responsabilidades que le otorga el conocimiento y las destrezas en el buen uso de los medios tecnológicos.

IV. - PRE - REQUISITO

No tiene

V. - CONTENIDO

5.1. Unidades Programáticas

1. TIC y el sector turístico (todos los énfasis).
2. Sistema de gestión turística (énfasis en Turismo).
3. Sistema de gestión hotelera (énfasis en Hotelería y Gastronomía).
4. Sistema de Gestión Gastronómico.



5.2. Desarrollo de las Unidades Programáticas

1. TIC y el sector turístico
 - 1.1. Automatización e informatización de las organizaciones turísticas.
 - 1.1.1. Definición, concepto y usos.
 - 1.2. Metabuscadores.
 - 1.2.1. Definición, concepto y usos.
 - 1.3. Aplicaciones y dispositivos tecnológicos para el sector turístico.
 - 1.3.1. Definición, concepto y usos.
2. Sistema de Gestión Turística (énfasis en Turismo)
 - 2.1. Introducción
 - 2.1.1. Sistemas de Seguridad
 - 2.1.2. Modo de trabajo
 - 2.1.3. Procesamiento para inicio de sesión
 - 2.1.4. Mensaje de Sign in
 - 2.1.5. Áreas de Trabajo
 - 2.1.6. Entrada
 - 2.1.7. Perfil de oficina
 - 2.2. Codificación Decodificación
 - 2.2.1. Introducción
 - 2.2.2. Cuadro sinóptico de entrada
 - 2.2.3. Países, estado o provincia, localidad y sub-localidades
 - 2.2.4. Codificación y decodificación
 - 2.2.5. Localidad asociada
 - 2.2.6. Líneas aéreas, tipos de aeronaves
 - 2.2.7. Cadenas Hoteleras
 - 2.2.8. Compañía de alquiler de autos.
 - 2.3. Generalidades de los GDS.
 - 2.3.1. Acuerdo de participación
 - 2.3.2. Introducción
 - 2.3.3. Clasificación
 - 2.3.4. Tipos de vuelo
 - 2.3.5. tipos de Despliegues
 - 2.3.6. Códigos de status
 - 2.3.7. Opciones
 - 2.4. Registro de pasajero (PNR)
 - 2.4.1. Introducción
 - 2.4.2. Interpretación de un Registro de pasajero
 - 2.4.3. Elementos
 - 2.4.4. Entradas
 - 2.4.5. Procesamiento
 - 2.4.6. Cancelación
 - 2.4.7. Modificación
 - 2.4.8. Segmentos aéreos
 - 2.4.9. Cotización
 - 2.4.10. Emisión
 - 2.4.11. Elemento ticket
 - 2.4.12. Solicitud de Servicio especial
 - 2.4.13. Elementos de seguridad
 - 2.5. Tarifas
 - 2.5.1. Despliegue de tarifas. Internacionales. Domésticas
 - 2.5.2. Opciones de despliegues
 - 2.5.3. Despliegue de la regla. Entradas
 - 2.5.4. Tasas e Impuestos Gubernamentales
 - 2.5.5. Tarifación de Registros de pasajeros
 - 2.5.6. Tarifación en las Clases Reservadas
 - 2.5.7. Tarifación por Segmentos de Vuelo
 - 2.5.8. Tarifación con Exoneración de Impuestos
 - 2.5.9. Mejores precios.
 - 2.5.9.1. Condiciones y Restricciones
 - 2.5.9.2. Cambio Automático de Clase
 - 2.5.9.3. Sin Cambio Automático de Clase
 - 2.5.9.4. Despliegue de la Tarifa Más Barata Posible
 - 2.6. Manejo de Banco de Registros
 - 2.6.1. Introducción. Banco de Queues
 - 2.6.2. Tipos de Queues. Descripción

- 2.6.3. Transacciones. Conteo de Queues
- 2.6.4. Procesamiento
- 2.7. Help
 - 2.7.1. Introducción
 - 2.7.2. Entrada
 - 2.7.3. Entrada de desplazamiento
- 3. Sistema de gestión Hotelera (énfasis en hotelería y gastronomía)**
 - 3.1. Sistema de gestión hotelera
 - 3.1.1 Modos de trabajo
 - 3.1.1.1. Procedimiento para inicio de sesión.
 - 3.1.1.2. Áreas de trabajo.
 - 3.1.1.3. Configuración del sistema.
 - 3.1.1.4. Tipos de habitaciones
 - 3.1.1.5. Tipos de cama
 - 3.1.1.6. Formas de pago
 - 3.1.1.7. Tipos de tarifa
 - 3.1.1.8. Profesiones
 - 3.1.1.9. Países
 - 3.2. Reservas y Registros
 - 3.2.1. Reservas de Habitación
 - 3.2.2. Registro de Pasajero
 - 3.2.3. Registro de Acompañante
 - 3.2.4. Ficha Pasajeros
 - 3.2.5. Mapa de Disponibilidad
 - 3.2.6. Anular Reserva
 - 3.2.7. Check in
 - 3.2.8. Anular Check in
 - 3.2.9. Cancelación de depósito
 - 3.2.10. Estado de cuentas del pasajero
 - 3.2.11. Cambio de Habitación
 - 3.3. Facturación
 - 3.3.1. Apertura de cuenta corriente
 - 3.3.2. Cargos a la cuenta
 - 3.3.3. Anticipos
 - 3.3.4. Anulación de cargos
 - 3.3.5. Traslado de cargos
 - 3.3.6. Facturas impresas
 - 3.3.7. Anular parcialmente cargos
 - 3.3.8. Resumen de cargos
 - 3.3.9. Bloqueo de cargos
 - 3.3.10. Objetos prestados
 - 3.3.11. Check out
 - 3.3.12. Impresión de Estados de cuentas
 - 3.3.13. Listado de Estados de cuentas
 - 3.3.14. Facturas impresas
 - 3.3.15. Gobernancia
 - 3.4. Reportes del sistema
 - 3.4.1. Controller
 - 3.4.2. Gestión
 - 3.4.3. Estadísticas
 - 3.5. Mantenimiento
 - 3.5.1. Mantenimiento de reservas
 - 3.5.2. Mantenimiento de Registro de pasajeros
 - 3.5.3. Mantenimiento de Facturación
 - 3.5.4. Mantenimiento de Habitaciones
 - 3.1.1.1. Procedimiento para inicio de sesión.
 - 3.1.1.2. Áreas de trabajo.
 - 3.1.1.3. Configuración del sistema.
 - 3.1.1.4. Tipos de habitaciones
 - 3.1.1.5. Tipos de cama
 - 3.1.1.6. Formas de pago
 - 3.1.1.7. Tipos de tarifa
 - 3.1.1.8. Profesiones
 - 3.1.1.9. Países
 - 3.2. Reservas y Registros
 - 3.2.1. Reservas de Habitación
 - 3.2.2. Registro de Pasajero
 - 3.2.3. Registro de Acompañante
 - 3.2.4. Ficha Pasajeros
 - 3.2.5. Mapa de Disponibilidad
 - 3.2.6. Anular Reserva
 - 3.2.7. Check in
 - 3.2.8. Anular Check in
 - 3.2.9. Cancelación de depósito
 - 3.2.10. Estado de cuentas del pasajero
 - 3.2.11. Cambio de Habitación
 - 3.3. Facturación
 - 3.3.1. Apertura de cuenta corriente
 - 3.3.2. Cargos a la cuenta
 - 3.3.3. Anticipos
 - 3.3.4. Anulación de cargos
 - 3.3.5. Traslado de cargos
 - 3.3.6. Facturas impresas
 - 3.3.7. Anular parcialmente cargos
 - 3.3.8. Resumen de cargos
 - 3.3.9. Bloqueo de cargos
 - 3.3.10. Objetos prestados
 - 3.3.11. Check out
 - 3.3.12. Impresión de Estados de cuentas
 - 3.3.13. Listado de Estados de cuentas
 - 3.3.14. Facturas impresas
 - 3.3.15. Gobernancia
 - 3.4. Reportes del sistema
 - 3.4.1. Controller
 - 3.4.2. Gestión
 - 3.4.3. Estadísticas
 - 3.5. Mantenimiento
 - 3.5.1. Mantenimiento de reservas
 - 3.5.2. Mantenimiento de Registro de pasajeros
 - 3.5.3. Mantenimiento de Facturación
 - 3.5.4. Mantenimiento de Habitaciones
- 4. Sistema de Gestión Gastronómico**
 - 4.1. Módulo Puntos de Venta
 - 4.1.1. Funcionalidades
 - 4.1.2. Registros
 - 4.1.3. Mapa de mesas
 - 4.1.4. Insertar vales y cargos a una mesa
 - 4.1.5. Cambiar destino de cargos
 - 4.1.6. Anulación de cargos
 - 4.1.7. Cierre de mesa y proceso de cobro
 - 4.2. Operaciones
 - 4.2.1. Operaciones de caja
 - 4.2.2. Apertura de caja
 - 4.2.3. Informes
 - 4.3. Módulo Control de Stock
 - 4.3.1. Registros



- 4.3.2. Proveedores
- 4.3.3. Actividades
- 4.3.4. Insumos
- 4.3.5. Productos
- 4.3.6. Ficha técnica
- 4.3.7. Sectores
- 4.4. Procedimientos
 - 4.4.1. Emisión de nota de compra
 - 4.4.2. Devoluciones
 - 4.4.3. Reimpresiones
 - 4.4.4. Movimientos de stock
 - 4.4.5. Informes /consultas
 - 4.4.6. Kardex insumo
 - 4.4.7. Kardex producto
 - 4.4.8. Saldo y costo actual de insumos por sector
 - 4.4.9. Registro de inventarios
 - 4.4.10. Ventas mensuales
 - 4.4.11. Ficha de stock

VI. - ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

1. Análisis de los conceptos fundamentales
2. Estudio dirigido de material informativo, mediante la lectura grupal y posterior exposición
3. Tareas de investigación bibliográficas y en laboratorios
4. Trabajos grupales
5. Prácticas en laboratorios

VII. - MEDIOS AUXILIARES

1. Equipos multimedia
2. Softwares: ofimática, Sistema de Gestión Hotelera y Sistema Amadeus
3. Laboratorio equipado con computadoras de última generación

VIII. - EVALUACIÓN

Acorde a la Reglamentación y Normativas vigentes en la Facultad Politécnica.

IX. - BIBLIOGRAFÍA

- Beekman, G. (2005). *Introducción a la Informática*. (6° Ed.). Madrid: Pearson Educación
- Beynon-Davies, P. (2014). *Sistemas de información: introducción a la informática en las organizaciones*. Barcelona: Reverté
- Maíllo Fernández, J. A. (2017). *Seguridad digital e informática*. Madrid: RA-MA.
- Martín Martínez, F. J. (2004). *Informática básica*. Alfaomega: Madrid.
- Montañez Muñoz, F. (2014). *Tratamiento informático de la información*. Madrid: McGraw Hill Education
- Prieto Espinosa, A., Lloris Ruiz, A. & Torres Cantero, J. C. (2006). *Introducción a la informática*. (4° Ed.) Madrid: McGraw-Hill
- Sánchez Estella, Ó. y Moro Vallina, M. (2010). *Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales*. Madrid: Parainfo.
- Scolnik, H. D. (2014). *Qué es la seguridad informática*. Buenos Aires: Paidós.
- Torregrosa, A. (2019). *Manual de reservas Amadeus: iniciación tareas transaccionales*. Aprender Gratis: cursos, guías, tutoriales y manuales. Disponible en <https://aprendergratis.es/cursos-online/manual-de-reservas-amadeus-iniciacion-tareas-transaccionales/>