



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2016/2017
Titulación	GRADO EN TURISMO
Nombre de la Asignatura	INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN TURÍSTICA
Código	3410
Curso	TERCERO
Carácter	OBLIGATORIA
N.º Grupos	2
Créditos ECTS	6
Estimación del volumen de trabajo del alumno	150
Organización Temporal/Temporalidad	Segundo Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL
Tipo de Enseñanza	Presencial

1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinación de la asignatura ANTONIO JESUS RUIZ RUIZ Grupo: 1 y 2	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	antonioruiz@um.es Tutoría Electrónica: NO			
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar
	Primer Cuatrimestre	Martes	10:00- 13:00		
	Segundo Cuatrimestre	Jueves	10:00- 13:00		



Coordinación de la asignatura RAQUEL GARCIA OLMOS Grupo: 1 y 2	Correo raquel.garcia21@um.es
	Electrónico / Página web / Tutoría electrónica Tutoría Electrónica: NO
Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	
JOSE ANTONIO GARCIA AYALA Grupo: 1 y 2	Correo jagarcia@um.es Electrónico / www.jagayala.com Página web / Tutoría Electrónica: Sí Tutoría electrónica



	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Primer Cuatrimestre	Miércoles	10:00- 13:00		Sala de profesores. Se recomienda reservar tutoría en la web http://jagarcia.youcanbook.me .
		Primer Cuatrimestre	Jueves	10:00- 11:30		Sala de profesores. Se recomienda reservar tutoría en la web http://jagarcia.youcanbook.me .
		Primer Cuatrimestre	Viernes	10:00- 11:30		Sala de profesores. Se recomienda reservar tutoría en la web http://jagarcia.youcanbook.me .
		Segundo Cuatrimestre	Jueves	09:00- 11:00		Sala de profesores. Se recomienda reservar tutoría en la web http://jagarcia.youcanbook.me .
		Segundo Cuatrimestre	Viernes	10:00- 11:00		Sala de profesores. Se recomienda reservar tutoría en la web http://jagarcia.youcanbook.me .
						recomienda reservar tutoría en la web http://jagarcia.youcanbook.me .



CRISTINA SOTOMAYOR MARTÍNEZ Grupo: 1 y 2	Correo	csotomayor@um.es				
	Electrónico /	Tutoría Electrónica: Sí				
	Página web /					
	Tutoría electrónica					
	Teléfono, Horario y	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
	Lugar de atención	Primer	Miércoles	17:00- 18:00		Despacho 3
	al alumnado	Cuatrimestre				

2. Presentación

La asignatura «Informática Aplicada a la Gestión Turística» se divide en dos bloques diferenciados:

1. Marketing digital: Manejo de las principales herramientas de marketing digital, en donde se hace especial referencia al uso de redes sociales y uso de software de gestión hotelera.
2. Los GDS en las agencias de viajes: Amadeus: Reservas y cargas de tarifas con el GDS Amadeus de cualquier tipo de vuelo.

Un mercado cada vez más exigente, más automatizado y con canales de distribución novedosos, precisa de profesionales que deben manejar con soltura las denominadas TIC. Por otra parte, para trabajar en una agencia de viajes, el sector demanda recursos humanos con un manejo adecuado del GDS Amadeus. Esta asignatura pretende cubrir ambas necesidades, de forma que cuando el Graduado en Turismo dé el salto al mercado laboral o de prácticas tenga una formación mínima en estos aspectos, que le permita desenvolverse con naturalidad y soltura.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

No existen.



3.2 Recomendaciones

No se presentan ni incompatibilidades ni requisitos previos. No obstante, dada la gran correlación de contenidos con la asignatura coetánea «Gestión de Agencias de Viajes» se recomienda estar matriculado (o en su caso haberla superado previamente) de esta materia y llevarla al día. Por otra parte, al tratarse de una asignatura con marcada atención al cliente y de manejo de equipos informáticos, se recomienda una aptitud previa en dichos campos.

4. Competencias

4.1 Competencias Básicas

- CB1. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- CB2. Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- CB3. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- CB4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- CB5. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

4.2 Competencias de la titulación

- Tener una marcada orientación al servicio del cliente.
- Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las organizaciones turísticas.
- Gestionar los recursos financieros.
- Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
- Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas.
- Manejar técnicas de comunicación.
- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.
- Conocer el procedimiento operativo del ámbito del alojamiento.
- Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración.
- Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.
- Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
- Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.
- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.



4.3 Competencias transversales y de materia

5. Contenidos

Bloque 1: Marketing Digital

TEMA 1. Introducción al Marketing Digital.

- Marketing digital
- Marketing de contenidos

TEMA 2. Wordpress

- Introducción al mundo de los blogs
- Reserva de hosting y dominios propios
- Panel de administración del blog
- Uso y creación de Widgets
- Instalación y configuración de plugins
- Utilización de Wordpress como herramienta de marketing digital

TEMA 3. Google

- Introducción
- Gestión de email con Gmail
- Herramientas trabajo colaborativo: Drive, Hangouts
- Red social de Google G+
- Google business: Analytics, AdWords, AdSense
- Google Trends
- Google Maps
- Youtube

TEMA 4. LinkedIn

- Contacto con LinkedIn
- Diferencias con otras redes sociales



- Elaboración de un perfil personal
- Cómo mantener nuestra red de contactos
- Mejorar nuestra imagen personal usando LinkedIn
- LinkedIn para empresas y emprendedores

TEMA 5. Facebook

- Introducción a Facebook
- Uso profesional de Facebook
- Herramientas de marketing de Facebook

TEMA 6. Twitter

- Introducción a Twitter
- Uso profesional de Twitter
- Herramientas de marketing de Twitter
- Comparativa entre Facebook y Twitter

TEMA 7. Herramientas de reservas online

- Sistemas de reservas de vuelos online
- Webs para reservas hoteleras
- Reservas de otros servicios
- Webs para gestionar imagen corporativa
- Otros servicios turísticos on-line

TEMA 8. Programas de gestión hotelera

- Funcionalidades de un software de gestión hotelera
- Herramienta AMHotel
- Mantenimiento de ficheros
- Procesos ejecutables
- Generación de informes

Bloque 2: Amadeus



TEMA 9. Los GDS en las agencias de viajes: Amadeus.

- Introducción
- Entrada al sistema
- Disponibilidades de vuelos en Amadeus
- Pantallas en dual de Amadeus
- Reservas en Amadeus
- Reservas con elementos opcionales en Amadeus
- Amadeus transaccional versus Amadeus gráfico
- Tarifas aéreas
- Tarificación en Amadeus
- Otras utilidades de Amadeus: hoteles, coches, etc,...

PRÁCTICAS

Práctica 1. P1: *Relacionada con los contenidos Tema 9*

Consulta de datos útiles para el viaje en Amadeus.

Práctica 2. P2: *Relacionada con los contenidos Tema 9*

Consulta de códigos IATA en Amadeus.

Práctica 3. P3: *Relacionada con los contenidos Tema 9*

Realización de un PNR básico (sin tarifa) en Amadeus.

Práctica 4. P4: *Relacionada con los contenidos Tema 8*

Práctica con el programa de gestión hotelera AM System: Situación real diaria de un hotel (caja, listados, previsiones, etc,...).

Práctica 5. P5: *Relacionada con los contenidos Tema 6, Tema 5, Tema 3, Tema 2 y Tema 4*

Práctica de Wordpress (creación de página web personal y VideoCV).



6. Metodología Docente

Grupo1

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Grupo Presencial	Modalidad Presencial			
Presentación en el aula, utilizando el método de la lección, de los conceptos y procedimientos asociados a la materia .	Clase Magistral participativa consistente en la exposición de cada unidad con ayuda de soporte audiovisual y manejo de equipos informáticos abiertos a las aportaciones del alumnado.	36	54	90
Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de las competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas.	Incluyen metodología de proyectos y metodología de estudio de casos, que se desarrollarán en forma de seminarios.	9	13.5	22.5
Trabajo de campo	Puesta en práctica de las cuestiones tratadas con los métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis y/o diseño de una problemática específica referida a las materias objeto de estudio.	9	13.5	22.5



Actividad Formativa	Metodología	Horas	Trabajo	Volumen
		Presenciales	Autónomo	de trabajo
Tutorías (individuales o grupales)	Servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias, y evaluación continua y final.	6	9	15
	Total	60	90	150

Grupo2

Actividad Formativa	Metodología	Horas	Trabajo	Volumen
		Presenciales	Autónomo	de trabajo
Grupo Online	Modalidad Online			
Presentación en el aula virtual, utilizando el método de la lección, de los conceptos y procedimientos asociados a la materia.	Presentación inicial de la asignatura a través de la guía docente y de un vídeo de presentación de la misma. Mediante un formulario, se pretende realizar una evaluación inicial en la que se detectarán los conocimientos previos del alumnado y sus expectativas sobre la asignatura.	0	90	90
Actividades en el aula virtual relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de las competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas.	Incluyen metodología de proyectos y metodología de estudio de casos, que se desarrollarán en forma de seminarios.	0	22.5	22.5



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Trabajo de campo	Puesta en práctica de las cuestiones tratadas con los métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis y/o diseño de una problemática específica referida a las materias objeto de estudio.	0	22.5	22.5
Tutorías (individuales o grupales)	Servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias, y evaluación continua y final.	0	15	15
	Total	0	150	150

7. Horario de la asignatura

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo/2016-17#horarios>

8. Sistema de Evaluación

Grupo1

Métodos / Instrumentos	Grupo Presencial
Criterios de Valoración	Modalidad Presencial
Ponderación	
Métodos / Instrumentos	Examen final escrito
Criterios de Valoración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Corrección en las respuestas. 2. Realización de ejercicios prácticos propuestos en el ordenador. 3. Precisión al responder. 4. Planificación y organización del tiempo.
Ponderación	60%



Métodos / Instrumentos	Resolución de problemas y trabajos efectuados en el aula.
Criterios de Valoración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de las prácticas. 2. Estructuración adecuada. 3. Inclusión de todos los aspectos requeridos. 4. Capacidad de análisis y síntesis. 5. Corrección. 6. Orden y claridad. 7. Empleo adecuado del idioma. 8. Creatividad.
Ponderación	15%
Métodos / Instrumentos	Realización y exposición de trabajos individuales o grupales
Criterios de Valoración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructuración adecuada. 2. Inclusión de todos los aspectos requeridos. 3. Capacidad de análisis y síntesis. 4. Corrección. 5. Orden y claridad. 6. Empleo adecuado del idioma. 7. Creatividad.
Ponderación	20%



Métodos / Instrumentos	Tutorías ECTS
Criterios de Valoración	De carácter individual o grupal. Se valorará positivamente la participación activa en el aula. Dado que este grupo está formado por alumnos online, dicho factor se evaluará mediante la participación en foros y tutorías. La calificación obtenida en la Participación en la convocatoria ordinaria se aplicará a la convocatoria extraordinaria con la misma ponderación, sin que se pueda volver a evaluar.
Ponderación	5%

Grupo2

Métodos / Instrumentos	Grupo Online
Criterios de Valoración	Modalidad Online
Ponderación	
Métodos / Instrumentos	Examen final escrito.
Criterios de Valoración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Corrección en las respuestas. 2. Realización de ejercicios prácticos propuestos en el ordenador. 3. Precisión al responder. 4. Planificación y organización del tiempo.
Ponderación	60%



Métodos / Instrumentos	Resolución de problemas, trabajos y exposiciones en el aula virtual
Criterios de Valoración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de las prácticas. 2. Estructuración adecuada. 3. Inclusión de todos los aspectos requeridos. 4. Capacidad de análisis y síntesis. 5. Corrección. 6. Orden y claridad. 7. Empleo adecuado del idioma. 8. Creatividad.
Ponderación	15%
Métodos / Instrumentos	Realización y exposición de trabajos individuales o grupales.
Criterios de Valoración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de las prácticas. 2. Estructuración adecuada. 3. Inclusión de todos los aspectos requeridos. 4. Capacidad de análisis y síntesis. 5. Corrección. 6. Orden y claridad. 7. Empleo adecuado del idioma. 8. Creatividad.
Ponderación	15%



Métodos / Instrumentos	Tutorías ECTS
Criterios de Valoración	Se valorará positivamente la participación activa en foros y tutorías tanto individuales como grupales. La calificación obtenida en Tutorías en la convocatoria ordinaria se aplicará a la convocatoria extraordinaria con la misma ponderación, sin que se pueda volver a evaluar.
Ponderación	10%

Fechas de exámenes

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo/2016-17#exámenes>

9. Bibliografía

Bibliografía Complementaria

-  Bodnar, K; Cohen, JL; (2012); The B2B social media book: become a marketing superstar by generating leads with blogging, LinkedIn, Twitter, Facebook, e-mail and more; Wiley
-  INGLÉS, A.; (2013); Community Manager a los 40 (ó más); Alberto Inglés
-  Larson, J, Draper, S; (2015); A comprehensive digital marketing textbook; Stukent Inc.
-  Mercer, D; (2011); Internet marketing with Wordpress; Packt Publishing
-  [Prontuario Amadeus](#)

10. Observaciones y recomendaciones

Para aprobar la asignatura, será necesario superar las partes de ambos docentes y la correspondiente a las prácticas con un 40% y que la nota final sea superior a 50 puntos sobre 100.

Aunque la metodología es diferente, tanto los contenidos como la realización de los exámenes se realizará de manera homogénea y presencial a todos los alumnos, independientemente de que hayan elegido la modalidad presencial (grupo 1) u online (grupo 2).



El alumno tendrá que realizar las prácticas relacionadas con los contenidos de las asignaturas que permitan adquirir las competencias y habilidades necesarias. Formará parte de las actividades prácticas la asistencia y posterior informe de alguna conferencia de las que tengan lugar, a lo largo del cuatrimestre, en la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia o, en su caso, de aquellas que teniendo lugar en otras instancias sean consideradas de interés por el profesor. Las prácticas realizadas y presentadas tendrán validez durante el curso académico en vigor.

Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales pueden dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; <http://www.um.es/advv/>) para recibir la orientación o asesoramiento oportunos para un mejor aprovechamiento de su proceso formativo. De igual forma podrán solicitar la puesta en marcha de las adaptaciones curriculares individualizadas de contenidos, metodología y evaluación necesarias que garanticen la igualdad de oportunidades en su desarrollo académico. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento con la LOPD, es de estricta confidencialidad