

GUÍA DOCENTE

INFORMATICA APLICADA A LA GESTION TURISTICA

GRADO EN TURISMO (SEMIPRESENCIAL)

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 30-06-2026



I.-Identificación de la Asignatura

Tipo	FORMACIÓN BÁSICA
Período de impartición	2 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

Las tecnologías de la información y las comunicaciones propias de las empresas turísticas, en concreto aquellas que permiten la distribución y comercialización de productos turísticos, se han convertido en un requisito para poder competir. Por ello con la asignatura "Informática Aplicada a la gestión Turística", se pretende cubrir la necesidad de formación del alumno en el conocimiento y manejo básico de dos de esas tecnologías: Amadeus y Ópera Cloud.

En el caso del sistema global de distribución Amadeus (GDS Amadeus), es una de las de mayor calado y capacidad del sector y para conseguir el objetivo general de la asignatura, se proporcionan a los alumnos dos tipos de contenidos estructurados en tres bloques. En el primero se les facilitan algunos conceptos y herramientas previas relacionadas con la informática como materia instrumental. En el segundo y tercero, se les enseñan los procesos y conceptos básicos para el manejo del software de Amadeus. En concreto, lo relacionado con las reservas y la emisión de billetes, cuya realización capacita al alumno para su desenvolvimiento inicial como agentes de viajes.

En el caso de la aplicación "Opera Cloud", se pretende cubrir la necesidad de formación del alumno en el conocimiento y manejo básico de estas tecnologías, proporcionando a los alumnos los contenidos procedimentales significativos y relevantes en gestión y control del alojamiento. La acción formativa en la aplicación Opera, se inicia con la reserva, la entrada y salida del cliente para, posteriormente realizar el proceso de cierre, facturación y auditoría diaria del hotel. Para ello se les enseñará la terminología propia y específica, así como los conceptos y procesos básicos y fundamentales para el manejo de las aplicaciones, capacitándoles para su inicio y desenvolvimiento en el ámbito laboral y profesional del sector hotelero.

III.-Resultados de Aprendizaje

CG10. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
CG18. Resolución de problemas
CE03. Utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones en los distintos ámbitos del turismo
CE13. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
CE18. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.



IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

I PARTE: GESTIÓN Y CONTROL DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN, RESERVAS Y DISTRIBUCIÓN EN LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO - PMS: OPERA CLOUD (ORACLE)

Tema 1. Introducción a Opera

Tema 2. Profiles / CárDEX

2.1. Creación y modificación de Profiles

2.2. Opciones de Profile

Tema 3. Bookings: Reservas

3.1. Manage Reservation

3.2. Opciones de reservas

Tema 4. Front Desk

4.1. Arrivals - Check-in

4.2. Front Desk Workspace

4.3. In House

Tema 5. Departure

5.1. Check-out

5.2. Billing

II PARTE: GESTIÓN Y CONTROL DE LOS SISTEMAS GLOBALES DE DISTRIBUCIÓN (GDS): AMADEUS SELLING PLATFORM

Tema 6. Introducción al GDS AMADEUS

6.1. Concepto de GDS

6.2. Consulta disponibilidad aérea

6.3 Consulta de tarifas

Tema 7. Creación y cotización de reservas (PNR y TST)

7.1. Elementos obligatorios del PNR

7.2 Cotización y generación de TST

Tema 8. Creación y cotización de elementos opcionales

8.1. Elementos opcionales (SSR)

8.2. Cotización de elementos opcionales (TSM)

8.3 Otros elementos de información

Tema 9. Elementos y emisión del billete

9.1. Elementos obligatorios para la emisión del billete

9.2. Proceso de emisión

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Asistencia a clases teóricas	Explicaciones teóricas de Ópera y Amadeus.
Lecturas	Consulta y estudio de los materiales proporcionados por el aula virtual
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Ejercicios, problemas y casos de Ópera y Amadeus
Prácticas	Preparación de exámenes teórico-prácticos de Ópera y Amadeus
Otras actividades	Tutorías con prácticas autónomas



V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)

Clases teóricas (videoconferencias online)	17
Resolución prácticas de resolución de ejercicios, casos, etc online.	17
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	18
Realización de pruebas	8
Tutorías académicas online	28
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	20
Lectura y comprensión de materiales	22
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	30
Preparación de pruebas	20
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 7	OPERA TEORIA. Tema 1. Introducción a Opera. / Tema 2. Client relations: Profiles / Cárdez/ Tema 3. Bookings: Reservas / Tema 4. Front Desk / Tema 5. Departure . Videoclases el aula virtual para seguimiento de los alumnos según la guía de estudio.
Clases Teóricas	Semana 8 a Semana 14	AMADEUS TEORÍA. Tema 6. Introducción al GDS AMADEUS, Tema 7. Creación y cotización de reservas (PNR y TST), Tema 8. Creación y cotización de elementos opcionales, Tema 9. Elementos y emisión del billete
Prácticas	Semana 8 a Semana 14	AMADEUS PRÁCTICA. Tema 6. Introducción al GDS AMADEUS, Tema 7. Creación y cotización de reservas (PNR y TST), Tema 8. Creación y cotización de elementos opcionales, Tema 9. Elementos y emisión del billete



Prácticas	Semana 2 a Semana 7	OPERA PRÁCTICAS. Prácticas con ordenador mediante acceso remoto. Tema 2. Client relations: Profiles / Cárdex/ Tema 3. Bookings: Reservas / Tema 4. Front Desk / Tema 5. Departure
-----------	---------------------	--



VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

Sistema de evaluación	Actividad de evaluación	Ponderación	Revaluable en extraordinaria	Nota mínima	Contenidos	Fecha
Prueba TEST presencial	Opera Amadeus	20% 15%	Reevaluable No reevaluable	5 de sobre 10 Sin nota mínima	Capítulos del 1 al 5 Capítulos de 6 al 9	Durante el periodo lectivo y/o en convocatoria oficial ordinaria presencial
Prueba PRÁCTICA presencial	Opera Amadeus	30% 35%	Reevaluable Reevaluable	5 de sobre 10 5 de sobre 10	Capítulos del 1 al 5 Capítulos de 6 al 9	Durante el periodo lectivo y/o en convocatoria oficial ordinaria presencial

Cálculo de la nota final o global

- Es necesario aprobar con un 5 cada uno de los programas que se estudian (Opera y Amadeus)
- La nota final es una media ponderada (50% Amadeus y 50% Ópera) de las notas obtenidas en cada uno de ellos.
- Si durante el período lectivo el alumno libera la parte de Ópera, sólo deberá reevaluar la parte de Amadeus y viceversa.
- No se guardarán las notas de las partes liberadas de un curso a otro.
- Si una o varias actividades de evaluación no se han superado con la nota mínima, la nota final de la asignatura será suspenso.
- Si no se ha presentado a NINGUNA prueba evaluable, la nota final será "No presentado".

Convocatoria extraordinaria

- En convocatoria extraordinaria sólo podrán reevaluar las actividades de evaluación reevaluables en las que no se haya alcanzado la nota mínima (o no se hubieran presentado a ellas).
 - La reevaluación se realizará presencialmente en la fecha oficial indicada para la convocatoria extraordinaria.
 - Para superar la asignatura, es necesario aprobar con un 5 cada uno de los programas que se estudian (Opera y Amadeus) y la calificación global debe ser un 5 o superior
- Convocatoria adelantada: De acuerdo con el Reglamento de Evaluación de la URJC, art. 19.4, el estudiante podrá solicitar que la evaluación de una de las dos convocatorias se adelante a septiembre. El método de evaluación será similar al método general de la convocatoria ordinaria

Otras observaciones o aclaraciones

- La revisión de las pruebas de evaluación se realizará en la fecha y lugar que los profesores indiquen en la publicación de los resultados de dichas evaluaciones. Las calificaciones podrán ser publicadas por el campus virtual y/o el portal de servicios.
- Debido a los diferentes tipos de pruebas que tiene que realizar el estudiante los profesores establecerán fechas de evaluación adicionales a la fecha oficial. Dichas fechas se indicarán, con antelación suficiente, en el campus virtual.
- Los alumnos no podrán asistir ni examinarse fuera del grupo en el que estén matriculados. Bajo ninguna excepción se establecerán exámenes individuales fuera de las fechas indicadas por los profesores para cada grupo.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí



VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.



VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

AMADEUS SELLING PLATFORM AMADEUS

- (2017): "Guía de referencia rápida de Amadeus Selling Platform" http://www.amadeus.com/web/amadeus/es_ES-ES/Agenciasde-viajes/Recursos-y-descargas

OPERA CLOUD

- USER GUIDE : https://docs.oracle.com/en/industries/hospitality/opera-cloud/21.5/ocsuh/part_opera_cloud_videos.htm#OPERACloudVideos-E599A0ED

Bibliografía complementaria

ÓPERA

Dorado J.A.; Cerra, J. (2004): Manual de Recepción y Atención al Cliente, SÍNTESIS. Madrid.

González, L. y Talón P. (2006): Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos, Ed. Síntesis.

Kasavana, M. L. y Brooks, R. M. (2000): Managing Front Office Operations, Educational Institute. American Hotel & Motel Association

Talón, P., González, L. y Segovia, M. (2012): El Yield-Revenue Management en la gestión hotelera, Ed. Delta.

AMADEUS

ÁLVAREZ GÓMEZ, L.C. (2024): UF0079 - Gestión de sistemas de distribución global GDS. Ed. Paraninfo.

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	MARÍA TERESA VILLACÉ MOLINERO
Correo electrónico	teresa.villace@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Fuenlabrada, Madrid - Vicálvaro
Categoría	Titular de Universidad
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	4
Nº de Sexenios	1
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	5
Nombre y apellidos	SARA ALONSO MUÑOZ
Correo electrónico	sara.alonso@urjc.es



Departamento	Economía de la Empresa (ADO), Economía Aplicada II y Fundamentos Análisis Económico
Campus de impartición	Fuenlabrada, Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Permanente Laboral
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	1
Nº de Sexenios	1
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	2