

# 1. Sistemas de reservas

## INTRODUCCIÓN

Este módulo de 190 horas pedagógicas tiene como objetivo principal que los y las estudiantes logren operar el nivel básico de alguno de los sistemas globales de distribución presentes en el mercado, como lo son por ejemplo, Amadeus y Sabre, los más utilizados en la industria.

Dentro del mercado turístico nacional (agencias de viajes, tour-operadores y líneas aéreas), la operación de los mencionados sistemas computacionales es muy importante, sobre todo porque es uno de los requisitos más solicitados por los empresarios al momento de contratar a un posible funcionario.

En este módulo, se espera que los y las estudiantes de tercero medio sean capaces de codificar y decodificar todas las siglas IATA (International Air Transport Association) a nivel mundial; que logren obtener información de todos los aeropuertos de las principales ciudades e información general de cada país; que puedan realizar reservas aéreas nacionales e internacionales, y que sean capaces de solicitar servicios especiales y buscar las tarifas acordes según la necesidad del turista. De esta manera, se espera que sean capaces de resolver dudas, simular la venta de servicios turísticos y entregar una información integral, veraz y de calidad al turista.

El presente módulo está dirigido fundamentalmente a desarrollar competencias en el manejo de actividades propias de una agencia de viajes o de turismo.

Además, se espera que cada estudiante desarrolle conocimientos y habilidades para prestar un servicio de información turística que satisfaga las necesidades de las personas que lo demanden; para obtener, clasificar y procesar información de interés turístico; para reconocer las necesidades y motivaciones de viaje de los turistas; para identificar y operar sistemas de reservas de servicios turísticos para alojamiento y tickets aéreos, terrestres y marítimos; para emitir pasajes y *voucher* de servicios turísticos; para organizar ofertas turísticas, a través de combinaciones de alternativas, y para realizar las operaciones administrativas básicas de una agencia de viajes o de turismo.

Además, se espera que cada estudiante desarrolle la capacidad de orientar a un potencial cliente, considerando sus necesidades, motivaciones y los recursos disponibles, todo en condiciones reales de trabajo.

En relación con las evaluaciones, estas serán individuales, grupales y prácticas, mediante estudios de casos y guías de trabajo. Todo lo anterior será supervisado constantemente por el o la docente.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 1 · SISTEMAS DE RESERVAS		190 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
<b>OA 1</b>					
Tomar reservas de distintos tipos de servicios y programas turísticos a nivel nacional, ingresando los datos en sistemas digitales, de acuerdo a los requerimientos del turista, a la normativa legal y a los estándares de calidad vigentes.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
1. Realiza reservas de servicios turísticos, utilizando sistemas digitales, aplicando un lenguaje técnico y teniendo en cuenta los estándares de la industria.	1.1	Codifica de acuerdo a la normativa IATA ( <i>International Air Transport Association</i> ), nacional e internacional y alfabeto aeronáutico, presentes en <i>softwares</i> de reservas, utilizando idioma español e inglés.	B	G	H
	1.2	Utiliza terminología turística español-inglés, presente en los <i>softwares</i> de reservas utilizados en las empresas de servicios turísticos.	A	B	G
	1.3	Maneja diversos <i>softwares</i> de reservas utilizados en las principales empresas de servicios turísticos, identificando las diferencias y funcionalidades que ellos tienen.	B		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>2.</b> Ejecuta reservas aéreas en línea, de acuerdo a los requerimientos del cliente.</p>	<p><b>2.1</b> Asigna código IATA del destino, en la plataforma del <i>software</i> de reservas, de acuerdo al servicios solicitado por el cliente.</p>	<p><b>B</b>      <b>C</b></p>
	<p><b>2.2</b> Ingresa y completa los datos del cliente, para gestionar su servicio turístico solicitado, manejando la información con confidencialidad y prolijidad para no incurrir en errores.</p>	<p><b>A</b>      <b>B</b>      <b>E</b></p>
	<p><b>2.3</b> Busca y asigna vuelos, teniendo en cuenta la disponibilidad en línea, considerando los requerimientos manifestados por el cliente.</p>	<p><b>A</b>      <b>B</b>      <b>C</b> <b>E</b></p>
	<p><b>2.4</b> Solicita y asigna servicios especiales, de acuerdo a los requerimientos manifestados por el cliente, en la plataforma del <i>software</i> de reservas.</p>	<p><b>A</b>      <b>B</b>      <b>C</b> <b>E</b></p>
	<p><b>2.5</b> Tarifica o valoriza la reserva aérea mediante el <i>software</i> o plataforma de reserva, aplicando conversión de monedas, porcentajes de descuento, impuestos -cuando corresponda-, para dar a conocer al cliente el valor a pagar.</p>	<p><b>A</b>      <b>B</b>      <b>C</b> <b>E</b></p>
	<p><b>2.6</b> Emite documentos de reservas y ventas de servicios turísticos, de acuerdo a lo solicitado por el cliente.</p>	<p><b>A</b>      <b>B</b>      <b>C</b> <b>E</b></p>
	<p><b>2.7</b> Explica al cliente su itinerario, hora de presentación en el aeropuerto (de acuerdo al huso horario de cada país), valores a pagar y restricciones de la tarifa, considerando la normativa legal y los estándares de calidad vigentes.</p>	<p><b>A</b>      <b>C</b>      <b>H</b></p>

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p><b>3.</b> Aplica diversas formas de pago a las reservas, de acuerdo a los requerimientos expresados por el cliente y a las restricciones de la empresa.</p>	<p><b>3.1</b> Informa al turista las formas y condiciones de pago de los servicios turísticos e indica los procedimientos de compra, aplicando conversión de monedas, teniendo en cuenta lo requerido por el cliente.</p>	<p>A B C D E</p>
	<p><b>3.2</b> Maneja distintas modalidades de pago, por ejemplo, efectivo, crédito, tarjetas y documentos bancarios (cheque, vale vista, tarjeta de débito, etc.), teniendo en cuenta lo requerido por el cliente, considerando el tipo de reserva y la legalidad vigente sobre las transacciones comerciales.</p>	<p>A B C D E</p>
	<p><b>3.3</b> Maneja distintas modalidades de pago para los servicios contratados por internet, a través de transferencias <i>on-line</i>, pago con tarjetas de crédito, u otras.</p>	<p>A B C D E</p>
<p><b>4.</b> Atiende al cliente entregando información obtenida en base al <i>software</i> en línea, sobre destinos turísticos nacionales e internacionales, de acuerdo a lo solicitado.</p>	<p><b>4.1</b> Explica diferencias horarias y condiciones climáticas presentes, de acuerdo al destino turístico y zona geográfica seleccionada por el cliente, considerando continentes y países involucrados en el detalle de la información.</p>	<p>A B C D E</p>
	<p><b>4.2</b> Señala al cliente la ubicación y las distancias de y entre aeropuertos, ciudades y servicios de traslados, de acuerdo al destino turístico seleccionado, consultando fuentes de información actualizadas y pertinentes a la industria turística.</p>	<p>A B C D E</p>
	<p><b>4.3</b> Informa al cliente sobre la documentación de viaje específica requerida (pasaporte, visas y vacunas, entre otras), de acuerdo al destino seleccionado.</p>	<p>A B C D E</p>
	<p><b>4.4</b> Informa sobre hoteles, arrendadoras de vehículos y servicios turísticos en general en el destino, según el programa turístico y las necesidades del cliente.</p>	<p>A B C D E</p>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Sistemas de reservas</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Conociendo los sistemas globales de distribución
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>1.</b> Realiza reservas de servicios turísticos, utilizando sistemas digitales, aplicando un lenguaje técnico, teniendo en cuenta los estándares de la industria.	1.1 Codifica y decodifica, de acuerdo a la normativa IATA nacional e internacional y al alfabeto aeronáutico presentes en <i>softwares</i> de reservas, utilizando idiomas español e inglés.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### **Docente:**

- › Prepara una presentación oral con apoyo informático sobre los sistemas globales de distribución, de codificación y de decodificación, de acuerdo a la normativa IATA.

#### **Recursos:**

- › Texto guía.
- › Apuntes técnicos de codificación IATA.
- › Guías de aprendizaje con las tareas.
- › Indicaciones y procedimientos que deben realizar.
- › Pautas de confección de informe, de observación de la actividad y de evaluación del informe.
- › Cuestionario técnico.
- › Proyector de multimedia y computador.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

**Docente:**

- › Pone en contexto la actividad a realizar.
- › Divide a sus estudiantes en grupos de cuatro personas, para trabajaren la codificación de los principales países y aeropuertos del mundo, utilizando para ello un mapamundi.
- › Presenta a sus estudiantes el mapamundi, y les comenta la metodología de trabajo para el desarrollo de la actividad.
- › Les pide seguir con atención la actividad de aprendizaje, de acuerdo a la guía y pautas preparadas para tal efecto, invitándolos a observar y a participar activamente en ella, pues se busca principalmente desarrollar habilidad y destreza en el uso de *software* de reservas.

**Estudiantes:**

- › Trabajan en el mapamundi, codificando los principales países del mundo y los aeropuertos de las capitales mundiales más relevantes, destacando con las siglas y los códigos IATA. Se puede trabajar con apoyo de internet, un *software* de reservas o manuales impresos de IATA.

**Docente:**

- › Presenta situaciones de traslado de pasajeros entre diferentes puntos del mundo. Ejemplo: Codificar y decodificar diez ciudades y aeropuertos de origen y destino de diez turistas. El o la docente realiza la codificación y decodificación en *software* de reservas.

**Estudiantes:**

- › Aplican y explican lo realizado por parte de su docente en cuanto al traslado de pasajeros, siguiendo la siguiente estructura de trabajo:
  - Primero, realizan la actividad sin explicar los pasos; su docente debe corregir solo si está ingresando erróneamente la codificación
  - Segundo, explican y argumentan los procedimientos a seguir para codificar y decodificar.
  - Tercero, nombran los puntos más importantes en la codificación, y demuestra su aprendizaje codificando y decodificando en sistemas virtuales de entrenamiento las situaciones señaladas por su docente.
- › Codifican y decodifican, hasta no cometer errores, siendo monitoreados por su docente en cada proceso.

**Docente:**

- › Debe verificar que cada estudiante domine todo el proceso, sin cometer errores. El control del o la docente disminuye hasta que sea innecesario.

**Recursos:**

- › Presentación en formato digital del o la docente con información general de los sistemas globales de reserva.
- › Mapamundi impresos o digitales.
- › Instructivo impreso de los sistemas globales de distribución.
- › Computador con *software* de reservas instalado.
- › Manuales impresos de IATA.
- › Proyector.
- › Guía de trabajo con la presentación de los problemas a resolver.
- › Pauta de evaluación y una pauta de observación.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

CIERRE

**Estudiantes:**

- › Exponen su experiencia y los logros alcanzados en relación con la actividad de aprendizaje, de acuerdo a una pauta de exposición oral.

**Docente:**

- › Retroalimenta lo aprendido, responde a las consultas y dudas que surgen al final del proceso de ingreso de información al *software* de reservas.
- › Proyecta en la sala de clases los ejercicios realizados por sus estudiantes, indicando los pasos a seguir para la resolución de cada uno de ellos.

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Sistemas de reservas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Aplicando lenguaje técnico en inglés y español
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Realiza reservas de servicios turísticos, utilizando sistemas digitales, aplicando un lenguaje técnico, teniendo en cuenta los estándares de la industria.	1.2 Utiliza terminología turística español-inglés, presente en los <i>software</i> de reservas utilizados en las empresas de servicios turísticos.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Estudio de casos

## DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

## PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

**Docente:**

- › Prepara un caso para cada grupo, referido a diferentes escenarios (aeropuerto, agencia de viajes, embarque o desembarque de pasajeros, oficina de información turística), donde cada estudiante pueda reconocer la terminología en español-inglés presente en cada una de ellas.
- › Elabora una guía de trabajo, con los casos que deberán abordar y trabajar sus estudiantes.
- › Prepara una presentación digital, indicando los aspectos relevantes a considerar en el estudio de casos, como la metodología de trabajo a seguir.
- › Elabora una pauta de evaluación de la actividad y asigna el tiempo que se debe destinar al desarrollo de la actividad.

**Recursos:**

- › Manuales técnicos.
- › Computadores con conexión a internet.
- › *Software* de reservas.
- › *Software* de inglés.
- › Guía de trabajo con diferentes situaciones.
- › Presentación digital.
- › Pauta de evaluación.





DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>EJECUCIÓN</p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Mediante una presentación digital, instruye a sus estudiantes en relación a los casos que se pueden presentar en las distintas situaciones del sector turístico y en el campo laboral, entregando orientaciones generales sobre la terminología turística español-inglés, posible de aplicar en cada situación, y que están presentes en los <i>software</i> de reservas.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› A través de una lluvia de ideas detectan el o los problemas posibles de que se presenten.</li> <li>› Se dividen en grupos, para examinar el caso.</li> <li>› Identifican las características de cada escenario.</li> <li>› Clasifican la terminología español-inglés para una correcta transmisión de la información, considerando la terminología presente en los <i>software</i> de reservas.</li> <li>› En relación al caso presentado, seleccionan la terminología turística adecuada a cada situación.</li> <li>› Utilizando un vocabulario técnico, explican las relaciones observadas del caso.</li> <li>› Dan recomendaciones sobre los aspectos más importantes del caso analizado, enfatizando en la terminología turística apropiada para cada escenario.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Guía de trabajo.</li> <li>› Manuales técnicos.</li> <li>› <i>Software</i> para hacer presentaciones en formato digital.</li> <li>› Pauta de evaluación de la actividad.</li> <li>› Proyector.</li> <li>› Computadores con acceso a internet.</li> <li>› <i>Software</i> de reservas.</li> <li>› <i>Software</i> de inglés.</li> <li>› Pauta de observación de la actividad.</li> <li>› Pauta de evaluación de la presentación de los y las estudiantes.</li> </ul>
<p>CIERRE</p>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Cada grupo expone su caso, presentando un diálogo y aplicando la terminología turística español-inglés presente en los <i>software</i> de reservas.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Evalúa la presentación de cada grupo, consignando las observaciones en la pauta de evaluación.</li> <li>› Retroalimenta a cada grupo, corrigiendo cuando sea necesario, la correcta pronunciación de la terminología turística.</li> </ul>

NOMBRE DEL MÓDULO		Sistema de reservas	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>1.</b> Realiza reservas de servicios turísticos, utilizando sistemas digitales, aplicando un lenguaje técnico y teniendo en cuenta los estándares de la industria.</p>	<p><b>1.1</b> Codifica y decodifica, de acuerdo a la normativa IATA nacional e internacional y al alfabeto aeronáutico presentes en <i>software</i> de reservas, utilizando idioma español e inglés.</p>	<p><b>B</b> Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas y legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p>	<p><b>G</b> Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.</p>
<p><b>Selección de cómo evaluar</b></p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Codificando y decodificando en el sistema, los y las estudiantes, de manera individual, deben completar mapamundi en que aparecen nombre de ciudades, países y aeropuertos (nacionales e internacionales), ejercitando las acciones de codificar, dando un nombre y obteniendo siglas o códigos, y decodificar, dando códigos y obteniendo nombres.</p> <p>El o la docente hace observaciones con el objetivo principal de que sus estudiantes se familiaricen con el sistema y aprendan a codificar y decodificar.</p>		<p>Lista de cotejo</p> <p>En el <i>software</i> de reserva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Codifica y decodifica los aeropuertos del mundo solicitados por su docente.</li> <li>› Codifica y decodifica los países del mundo solicitados por su docente.</li> <li>› Asignan código IATA del destino turístico a seleccionar.</li> <li>› Buscan y asignan disponibilidad en línea, de acuerdo a los requerimientos del cliente. (profesor)</li> <li>› Tarifican o valoran la reserva aérea mediante el <i>software</i> de reserva, para dar a conocer al cliente (profesor) el valor a pagar.</li> </ul>	

## BIBLIOGRAFÍA

**Jimenez, C.** (2006). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*. Madrid: Thomson Ediciones Paraninfo, S.A.

**Olmos, L. y García, R.** (2011). *Efecto del volumen del contenedor sobre el desarrollo morfológico de plantas de Pinus radiata D.* (Memoria para optar al título de ingeniero forestal). Universidad de Concepción, Concepción, Chile.

## Sitios web recomendados

**García, A.** (2010). *¿Qué es un GDS?*

Recuperado de: <http://www.slideshare.net/MRAUSTIN/g-d-s>

**Alcázar, B.** (2002). *Los GDS y la distribución turística.*

Recuperado de: <http://books.google.cl/books?id=gJyYjaXTo1cC&pg=PA127>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).