

Grado en Gestión Turística y Hotelera

Curso: 2019-2020

Guia docente

Materia: Sistemas de información y TIC

Asignatura: Distribución electrónica en el turismo y la hotelería

Periodo: Semestre 4

Profesores:

Dr. Albert Fornells Herrera

Publicación para el uso exclusivo de la Facultad de Turismo y Dirección Hotelera Sant Ignasi (Universitat Ramon Llull)

No se permite su reproducción total o parcial

MÓDULO: FUNDAMENTOS DE EMPRESAS

MATERIA: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TIC

ASIGNATURA: DISTRIBUCIÓN ELECTRÓNICA EN EL TURISMO Y LA HOTELERÍA

CÓDIGO: OB4TIC-III

IDIOMA: CASTELLANO

CURSO: 2

PERIODO: SEMESTRE 4

CREDITOS: 3 ECTS

1. Objetivos de la asignatura

La evolución de la distribución electrónica impulsada por la evolución de las nuevas tecnologías y las nuevas necesidades de los usuarios ha sido una de las mayores revoluciones en el sector turístico

El objetivo de la asignatura es doble. Por un lado, presenta algunos de los principales retos que el sector turístico tiene que hacer frente en su día a día a la hora de distribuir sus productos. Por otro lado, proporciona una oportunidad única de conocer productos reales de empresas líderes que muestran el porque sus tecnologías han contribuido en la evolución del sector.

2. Competencias desarrolladas

Básicas

B01 - Ser capaz de adquirir, comprender y estructurar los conocimientos del área.

B02 - Ser capaz de aplicar los conocimientos del área.

B03 - Ser capaz de buscar y gestionar información de diversas fuentes para resolver problemas, emitir juicios reflexivos y/o tomar decisiones.

B04 - Ser capaz de comunicar información y/o conocimiento tanto en la/s lengua/s propia/s como en, al menos, dos lenguas extranjeras.

B05 - Ser capaz de aprender con autonomía y a lo largo del tiempo.

Específicas

E16 - Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.

E20 - Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) en los distintos ámbitos del sector turístico.

3. Contenido

Sesión 1: El customer centricity en la era digital.

Sesión 2: Captación de clientes a través de los canales digitales: Medios de pago, propios y ganados - Parte 1. Material relacionado: Sesión realizada por un consultor de marketing digital

Sesión 3: Captación de clientes a través de los canales digitales: Medios de pago, propios y ganados - Parte 2. Material relacionado: Sesión realizada por un consultor de marketing digital

Sesión 4: Principales tecnologías y actores en el horizonte de la distribución electrónica.

Sesión 5: Property Management Systems, Central Reservation Systems, Channel Manager y Booking Engines.

Sesión 6: Canales de distribución. Material relacionado: Sesión realizada por profesional invitado de Expedia

Sesión 7: Distribución a través de OTAs. Material relacionado: Sesión realizada por profesional invitado de Expedia

Sesión 8: Metabuscadore y plataformas de opiniones. Material relacionado: Sesión realizada por profesional invitado de Expedia

Sesión 9: El futuro de la distribución electrónica: Nuevas tecnologías y el fin de los GDS.

Sesión 10: Plataformas de subastas: Conceptos y tipologías.

Sesión 11: Reputación online: Indicadores y gestión de la reputación. Material relacionado: Sesión realizada por profesional invitado de ReviewPro

Sesión 12: La estrategia en la distribución electrónica: Que quiero y que necesito.

Sesión 13: Dudas y preparación del examen.

4. Metodología de enseñanza

Ejercicios prácticos. Ejercicios para revisar y entender los conceptos teóricos

Trabajo individual o en grupo. Trabajos sobre la aplicación/rendimiento/impacto de herramientas relacionadas con la distribución electrónica

Lecturas. Artículos y documentos de interés

Exposición del profesor. Las sesiones se organizan en capsulas auto contenidas en las que se promueve la participación e interacción con el estudiante

Estudio personal o en grupos de estudio. Estudio del contenido de las sesiones

5. Actividades de evaluación

Convocatoria Ordinaria

- **A2 - Presencia online de un hotel en los canales de distribución (Abr, 17/2020)**

Trabajo académico (Grupo - 25%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, E16, E20

- **A1 - Examen (May, 04/2020)**

Examen final (Individual - 50%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, E16, E20

- **A3 - Actividades de evaluación continua**

Examen parcial (Individual - 25%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B5, E16, E20

- La nota final de la asignatura solo se calcula si la nota del examen final es igual o superior a 5
- La actividad A3 solo está disponible en la convocatoria ordinaria y es el promedio de actividades de evaluación continua que se realizan durante algunas sesiones
- La actividad A2 se realiza en grupos de 2 estudiantes. Si un estudiante no puede demostrar su participación en la actividad 2, la actividad será evaluada con una nota igual a 0 y no se podrá presentar al examen final de la convocatoria
- Los alumnos que no hayan asistido un mínimo del 70% de las clases durante el semestre no podrá realizar el examen en la convocatoria ordinaria

Convocatoria extraordinaria

- **A2 - Presencia online de un hotel en los canales de distribución (May, 22/2020)**

Trabajo académico (Grupo - 25%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, E16, E20

- **A1 - Examen (Jun, 02/2020)**

Examen final (Individual - 75%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, E16, E20

- La nota final de la asignatura solo se calcula si la nota del examen final es igual o superior a 5
- La actividad A2 se realiza en grupos. Si un estudiante no puede demostrar su participación en la actividad 2, la actividad será evaluada con una nota igual a 0 y no se podrá presentar al examen final de la convocatoria

Repetición de asignatura sin asistencia: Convocatoria ordinaria

- **A1 - Examen (May, 04/2020)**

Examen final (Individual - 100%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, E16, E20

Repetición de asignatura sin asistencia: Convocatoria extraordinaria

- **A1 - Examen (Jun, 02/2020)**

Examen final (Individual - 100%)

Competencias evaluadas: B1, B2, B3, B4, B5, E16, E20

Reuniones de seguimiento

Semana 3 (Feb, 11/2020), Enviar un correo

Semana 7 (Mar, 10/2020), Enviar un correo

Semana 13 (Abr, 21/2020), Enviar un correo

6. Bibliografía

Lecturas obligatorias

World Travel Market (2016). Industry market report

Lecturas recomendadas

Benckendorff, P., Sheldon, P.J. and Fesenmaier, D. (2014) Tourism Information Technology, 2nd Edition. CABI Tourism Texts

Carroll, B., & Siguaw, J. (2003). The evolution of electronic distribution: Effects of hotels and intermediaries, Cornell University, <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/80/>, Retrieved 11/2019

Kimes, S. E. (2016). The future of hotel revenue management. Cornell Hospitality Report, <http://scholarship.sha.cornell.edu/chrpubs/69/>, Retrieved 11/2019

Gevelber, L and Heckmann, O. (2015) Travel Trends: 4 Mobile Moments Changing the Consumer Journey.

<https://www.thinkwithgoogle.com/articles/travel-trends-4-mobile-moments-changing-consumer-journey.html>, Retrieved 11/2019

Guggenheim, J. et al (2014) Travel goes Mobile.

https://www.bcgperspectives.com/content/articles/transportation_travel_tourism_digital_economy_travel_goes_mobile, Retrieved 11/2019

Google (2014). Micro-Moments: Your Guide to Winning the Shift to Mobile, <https://www.thinkwithgoogle.com/research-studies/micromoments-guide-pdf-download.html>, Retrieved 11/2019

Euromonitor International (2014). The new online consumer. <http://www.etoa.org/docs/default-source/presentations/2014-the-new-online-travel-consumer.pdf>, Retrieved 11/2019

Lecinski, J. (2011) ZMOT, Winning the Zero Moment of Truth, <https://www.thinkwithgoogle.com/research-studies/2011-winning-zmot-ebook.html>, Retrieved 11/2019

Se recomienda revisar el contenido de revistas online del sector como por ejemplo: Hosteltur, Tnooz, Hotelmarketing, Puro Marketing...

7. Profesorado

Dr. Albert Fornells Herrera (Profesor titular) - albert.fornells@htsi.url.edu

Hora de tutoría: Enviar un correo para concertar cita

El Dr. Albert Fornells es catedrático en la Facultad de Turismo y Dirección Hotelera de Sant Ignasi, Universitat Ramon Llull. Actualmente es vicedecano y director de estudios de grado en la facultad. Sus intereses actuales se centran en el impacto de la transformación digital en el sector de la hospitalidad y su influencia en el futuro de las competencias y el trabajo, y cómo la Educación Superior puede contribuir a esta transición desafiante.

Su carrera profesional siempre ha estado estrechamente vinculada a la investigación, la enseñanza y los asuntos académicos. Sus intereses de investigación son el análisis de un gran volumen de datos para crear valor adicional para la industria del turismo y cómo aplicar tecnología y técnicas de gamificación para mejorar el aprendizaje y la experiencia de las personas. Los resultados de su investigación se han publicado en revistas con factor de alto impacto y conferencias internacionales. Además, ha liderado proyectos de investigación basados ??en la aplicación de inteligencia artificial y minería de datos para crear sistemas de soporte de decisiones y también ha supervisado diferentes tesis doctorales. Como profesor, enseña temas relacionados con inteligencia artificial, minería de datos, matemáticas, ingeniería de software, desarrollo de software, gestión de proyectos, gráficos por computadora, sistemas de información y tecnologías de Internet. Finalmente, está interesado en el futuro de la Educación Superior Europea y ha liderado el despliegue de diferentes programas de evaluación de la calidad, como el diseño, modificación, monitoreo y acreditación de títulos universitarios.

Su formación base es la ingeniero informática a partir de la cual realizo un doctorado en tecnologías de la información y la comunicación por la Universitat Ramon Llull. Su trayectoria está avaluada por la Agencia de Garantía de Calidad de la Universidad Catalana (AQU) a través de la acreditación de investigación y dos tramos de investigación, así como por la acreditación de profesor contratado doctor

por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación de España (ANECA).

Palabras clave: Transformación digital, Turismo y hotelería, EEES, Inteligencia artificial e Ingeniería de software.

8. Observaciones

- * Todas las sesiones se realizan en inglés conjuntamente con los grupos inglés y bilingüe.
- * Durante la asignatura participaran diferentes ponentes del sector para poder mostrar las herramientas de distribución electrónica que utilizan. Dichas sesiones están sujetas a cambio de fechas
- * Es necesario disponer de un ordenador o tablet para las sesiones prácticas. Puede utilizarse uno propio, o bien, solicitar uno en Servicios TIC
- * La información referente al calendario académico, horarios lectivos, calendario de exámenes y asignación de aulas se publicará oportunamente en el campus virtual y la web pública de la Facultad.
- * La normativa académica de la Facultad es de obligado cumplimiento para todos los miembros de la misma.