

Nombre del Proyecto: Capacitación Amadeus Básico Intensivo: Gestión de Reservas

Responsables del proyecto: Directora Maria Eugenia Bottazzi- Regente Marcela

Cecilia Gómez

Coordinación General: Regente Marcela Cecilia Gómez

Capacitadora: Brenda Rivero

Fundamentación:

El sector turístico contemporáneo exige profesionales capaces de operar con solvencia los sistemas de distribución global (GDS) que estructuran el funcionamiento cotidiano de las agencias de viajes. Entre ellos, Amadeus Selling Platform se constituye como una herramienta central para la gestión de reservas aéreas y otros servicios, convirtiéndose en un recurso indispensable dentro de la formación técnica de futuros agentes de viajes y perfiles afines.

La incorporación de esta capacitación responde a la necesidad de fortalecer competencias de aplicación directa en el ámbito laboral, superando modelos formativos centrados exclusivamente en la teoría. La propuesta promueve un aprendizaje activo, vivencial y situado, basado en simulaciones vinculadas a escenarios reales de trabajo y en prácticas operativas que reproducen el uso cotidiano del GDS en entornos profesionales.

Asimismo, el curso favorece la integración interdisciplinar al articular contenidos provenientes de espacios como geografía turística, atención al cliente, comercialización y gestión operativa. El aprendizaje inter-nivel, posibilitado por la participación de estudiantes de distintos años de la carrera, permite consolidar dinámicas de colaboración, intercambio de experiencias y construcción conjunta de saberes.

La presente propuesta se alinea plenamente con los requerimientos del campo profesional del turismo, ampliando la empleabilidad del estudiantado y dotándolo de una competencia técnica altamente valorada en el mercado laboral. Además, su alcance se ve fortalecido por la articulación sostenida entre la institución y actores del sector turístico, tanto privados —agencias de viajes, operadores y asociaciones— como públicos —Secretaría de Turismo, ETUR y otros organismos locales—. Esta red de vínculos estratégicos potencia el impacto de la capacitación, legitima su pertinencia en el territorio y promueve un ecosistema formativo conectado con las necesidades reales del sector.

Marco Institucional

El Instituto Superior Particular Incorporado. N.* 4011 “Gral. Manuel Belgrano” sostiene una propuesta formativa orientada a la excelencia académica, la vinculación con el entorno socioproductivo y el fortalecimiento de las trayectorias estudiantiles. Su Proyecto Educativo Institucional (PEI) promueve la formación de técnicos capaces de afrontar los desafíos contemporáneos de los sectores turístico, productivo, cultural y de servicios, integrando saberes disciplinares con prácticas profesionales situadas.

En este marco, la Tecnicatura Superior en Turismo constituye una carrera estratégica para la región, dada la centralidad del turismo en el desarrollo económico y sociocultural. La incorporación de herramientas digitales y sistemas de gestión profesional es un componente esencial de la formación actual en turismo. En este sentido, el Sistema Amadeus, utilizado por agencias de viajes y operadores turísticos a nivel nacional e internacional, representa una competencia clave para la empleabilidad de los futuros egresados.

La presente capacitación se integra a las políticas institucionales establecidas en el Régimen Académico Institucional (RAI), especialmente en el Título 5 — Permanencia y Promoción, Capítulo III, Artículo 25, que promueve estrategias de fortalecimiento de las trayectorias formativas mediante talleres, prácticas integradas y dispositivos de acompañamiento académico. Asimismo, la propuesta se articula con el Reglamento Académico Marco, Título 6 “Formación Continua de los Egresados”, Artículo 65, que promueve acciones de perfeccionamiento y actualización profesional para estudiantes avanzados y graduados.

En coherencia con estos lineamientos institucionales, esta capacitación se presenta como un espacio de formación continua especializado, orientado a la adquisición de competencias técnicas aplicada, a la gestión de reservas aéreas, hoteleras y de servicios turísticos mediante el uso del sistema Amadeus.

Marco Normativo

En coherencia con este marco general, se retoman los lineamientos de la Resolución del Consejo Federal de Educación N.º 295/16, que orienta la integración entre instituciones educativas y sector profesional para promover saberes contextualizados y actualizados. A nivel jurisdiccional, se tienen en cuenta la Resolución N.º 1022/12 de la Dirección Provincial de Educación Técnica, Producción y Trabajo —que establece criterios formativos para la educación técnico profesional en la provincia— y la Resolución Ministerial N.º 0185/14, que regula la presentación de propuestas de capacitación y perfeccionamiento por parte de instituciones no gubernamentales. Finalmente, la propuesta se articula con el Régimen Académico Institucional (RAI), especialmente con el Título 5, Capítulo III, Artículo 25, que promueve estrategias complementarias de formación, y con el

Reglamento Académico Marco, Título 6, Artículo 65, que avala la formación continua de estudiantes avanzados y egresados. Este entramado normativo legitima y fundamenta la pertinencia de la capacitación en Amadeus como una acción formativa ajustada a la política educativa vigente.

Objetivo General

Brindar una formación técnica especializada que permita a los participantes adquirir competencias para el uso del Sistema Amadeus en la gestión de reservas turísticas, aplicadas al contexto real de agencias de viaje y operadores turísticos.

Objetivos Específicos

- Adquirir conocimientos fundamentales sobre los Sistemas Globales de Distribución (GDS) y su rol en la industria turística.
- Dominar las funciones básicas y avanzadas del Sistema Amadeus para la búsqueda, cotización y emisión de servicios turísticos.
- Desarrollar habilidades operativas para la carga, modificación y cancelación de reservas aéreas, hoteleras y otros servicios.
- Comprender la lógica operativa y comercial de las agencias de viajes en relación con los sistemas de reservas.
- Integrar competencias digitales aplicadas a la gestión profesional en turismo.
- Favorecer la inserción laboral mediante el manejo de una herramienta tecnológica requerida por el sector.

Destinatarios

La capacitación está dirigida principalmente a estudiantes de la Tecnicatura Superior en Turismo del Instituto Belgrano, incluyendo a quienes cursan primero, segundo y tercer año. Asimismo, se considera la participación de estudiantes de otras Carreras del Instituto que deseen incorporar competencias vinculadas a la gestión turística y la operatoria en agencias de viaje. La propuesta se extiende también a egresados recientes que requieran actualizar sus saberes, así como a miembros de la comunidad en general interesados en adquirir conocimientos técnicos en el uso del Sistema Amadeus, herramienta ampliamente demandada en el ámbito profesional.

Descripción de la propuesta

La capacitación se desarrollará de manera presencial en el aula informática del Instituto, mediante instancias teórico-prácticas que permitirán al estudiantado interactuar directamente con simuladores del Sistema Amadeus. La propuesta combina la exposición conceptual sobre los fundamentos de los Sistemas Globales de Distribución con actividades prácticas orientadas a la búsqueda, cotización y carga de reservas, replicando situaciones reales del trabajo en agencias de viaje. Cada encuentro contempla momentos de explicación guiada, demostración operativa y resolución de ejercicios individuales y grupales,

favoreciendo la apropiación progresiva de los comandos y procedimientos. Las clases se dictarán semanalmente los días Miércoles, de 19 a 21 h, entre el 15 de abril y el 20 de mayo. En total, la propuesta formativa alcanzará 18 horas cátedra, equivalentes a 12 horas reloj.

Contenidos Principales

Eje 1: Introducción a los Sistemas Globales de Distribución (GDS)

- Conceptos generales de GDS y CRS.
- Amadeus como plataforma líder mundial
- Interfaz, comandos básicos y estructura general.

Eje 2: Operatoria Aérea en Amadeus

- Búsqueda de disponibilidad
- Tarifas aéreas y reglas tarifarias.
- Creación de PNR (Passenger Name Record).
- Emisión de tickets electrónicos (ETKT).
- Modificaciones y cancelaciones.

Eje 3: Hotelería y otros servicios

- Búsqueda y reserva de alojamiento.
- Tarifas, condiciones y políticas de cancelación.
- Reservas de autos, traslados y servicios terrestres.

Eje 4: Gestión integral en agencia de viajes

- Integración de servicios múltiples.
- Armado de un dossier completo.
- Prácticas simuladas con casos reales.
- Errores frecuentes y soluciones operativas.

Metodología

La propuesta metodológica se basa en una combinación de exposición docente, trabajo guiado y práctica intensiva en entornos simulados del Sistema Amadeus. Las clases presenciales permitirán analizar conceptos clave y observar en tiempo real la operatoria del sistema, mientras que la ejercitación progresiva posibilitará que los participantes consoliden los procedimientos mediante la resolución de casos propios de la actividad turística. El enfoque metodológico prioriza la demostración paso a paso, el acompañamiento docente permanente y el desarrollo de habilidades operativas mediante situaciones problemáticas específicas del sector. Se fomentará además el trabajo colaborativo entre los estudiantes,

promoviendo el intercambio de estrategias y la toma de decisiones conjunta ante distintos escenarios de gestión de reservas.

Evaluación

La evaluación se llevará a cabo de manera continua y formativa, atendiendo tanto al proceso como a los resultados alcanzados por los participantes. Se considerará especialmente la participación en las actividades prácticas, el manejo progresivo de los comandos y procedimientos del sistema, la precisión en la ejecución de tareas operativas y la resolución autónoma de situaciones problemáticas. Como cierre de la capacitación, se solicitará la elaboración de un trabajo final integrador que permita demostrar el dominio de un caso completo de gestión de reservas en Amadeus, incluyendo la creación, modificación y verificación de un PNR. La evaluación final tendrá carácter acreditable y dará lugar a la emisión del certificado institucional correspondiente.

Bibliografía

Amadeus IT Group. (2023). Guía de usuario Amadeus Selling Platform Connect.

Holloway, J. C. (2016). The business of tourism (10th ed.). Pearson.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). Marketing para turismo (6.a ed.). Pearson.

Organización Mundial del Turismo. (2016). Gestión de destinos turísticos. OMT.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Comportamiento organizacional. (17a ed.). Pearson.

Trigo, L. G. G. (2013). Turismo, ocio y recreación, Metalivros.

Normativa

Administración Nacional de Aviación Civil. (2023). Regulaciones Argentinas de Aviación Civil (RAAC). Parte 121: Operaciones de Transporte Aéreo Comercial. ANAC.

Asociación Internacional de Transporte Aéreo, (2022). Manual de regulaciones generales y procedimientos de agencias *IATA*. IATA.

Consejo Federal de Educación. (016). Resolución CFE N.* 295/16. *Organización de la Educación Técnico Profesional de Nivel Superior*.



IB

Instituto
Belgrano

Instituto Superior Particular Incorporado N° 4011
"Gral. Manuel Belgrano".
Catamarca 2451, Rosario, Santa Fe, Argentina.
<https://institutobelgrano.com/>

Dirección de Formación Técnico Profesional. (2012). Resolución N.* 1022/12. *Diseños curriculares de Formación Técnica en Turismo. Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe.*

Ley de Educación Nacional 26.206. (2006). Boletín Oficial de la República Argentina.

Ley de Educación Técnico Profesional 26.058. (2005). *Programa de Mejoramiento de la Educación Técnico Profesional. Ministerio de Educación de la Nación.*

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2018). *Reglamento de Agencias de Viajes. Decreto 2182/72 y modificatorias.*

Organización Mundial del Turismo. (2019). *Código Ético Mundial para el Turismo.*

- **Aplicación en Contexto Real:** El curso se centra en aplicar los conocimientos de Amadeus Selling Platform en simulaciones de contexto real. Este refuerzo vivencial garantiza un aprendizaje más efectivo y memorable.
- **Aprendizaje Vivencial y Retención:** El modelo se basa en aprender a través de la vivencia directa de la operativa GDS. Esta experiencia práctica no solo refuerza la teoría aprendida, sino que también favorece la comprensión profunda y la retención duradera del conocimiento técnico.
- **Aprendizaje Inter-Nivel:** Se fomentará la interacción entre alumnos de diferentes niveles y/o años de estudio, promoviendo el trabajo en equipo y el aprendizaje entre pares.
- **Integración Curricular:** Se promueve la combinación de varios espacios curriculares (ej. geografía turística, servicio al cliente) en el manejo del GDS. Esto fomenta la interacción entre distintas áreas del conocimiento, generando conexiones que enriquecen y dan un significado real a la formación del estudiante.
- **Articulación Teoría-Práctica:** Los estudiantes integrarán nuevos conocimientos de Amadeus con los saberes previos que ya poseen, logrando que la teoría se relacione directamente con la práctica en cada módulo operativo.

Objetivos

El objetivo principal es profesionalizar a los asistentes en el uso eficiente e independiente de *Amadeus Selling Platform*. Las habilidades y destrezas adquiridas no solo optimizarán su desempeño laboral, sino que también aportarán un valor significativo a su currículum, mejorando su proyección profesional.

Contenidos:

- Introducción a Amadeus Selling Platform y sus conceptos básicos.
- Ingreso a la aplicación y su navegación.
- Codificación y Decodificación.
- Amadeus Air: tipos de vuelos, aerolíneas usuarias de amadeus, despliegues de disponibilidad y horarios.
- Creación del archivo de Reserva (PNR): concepto y utilización. Elementos obligatorios y opcionales. Modificación y cancelación. Búsqueda y recuperación.
- Manejo de Reservas: clonación, división, códigos de avisos y status.
- Extensión de Seguridad.

Metodología y Evaluación

Se brindará un aprendizaje integral y sólido de todos los conceptos esenciales, a través de una capacitación presencial y dinámica.

La metodología se enfocará en la siguiente progresión:

1. **Fundamentos Teóricos:** Presentación detallada del contenido, fórmulas y elementos esenciales para el entendimiento y uso del GDS.
2. **Aplicación Práctica:** Ejecución inmediata de los conocimientos adquiridos mediante actividades prácticas en tiempo real que simulan escenarios laborales.

Al finalizar el curso, se evaluará la competencia del participante mediante un examen final, en las siguientes áreas clave:

1. **Dominio Técnico:** Se verificará la correcta interpretación y el uso eficiente de los contenidos, fórmulas y comandos del GDS aprendidos.
2. **Capacidad de Resolución de Problemas (Troubleshooting):** Se medirá la habilidad del alumno para diagnosticar y solucionar problemas operacionales que surjan en escenarios reales.
3. **Asistencia y Orientación al Cliente:** Se evaluará la capacidad para asistir eficazmente y satisfacer las necesidades específicas de cada pasajero y/o cliente, demostrando un enfoque en el servicio.