

**Operacions d'aerolínies**

Codi: 101769

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2501233 Gestió aeronàutica	OB	3	1

**Professor/a de contacte**

Nom: Xavier Verge Mestre

Correu electrònic: Xavier.Verge@uab.cat

**Utilització d'idiomes a l'assignatura**

Llengua vehicular majoritària: espanyol (spa)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

**Prerequisits**

No hi han prerequisits

**Objectius**

Introduir l'alumne en les operacions de aerolínies abordant els següents aspectes:

- Conscienciar de la importància de la qualitat, la seguretat i el paper que juga el factor humà en aquests aspectes
- Conèixer els processos d'embarcament de persones i de càrrega en una aeronau
- Introduir els conceptes bàsics sobre el vol d'aeronaus i la influència dels factors meteorològics
- Establir les bases de l'organització interna d'una companyia aèria per donar resposta als reptes anteriors

**Competències**

- Actitud personal.
- Comunicació.
- Disposar dels fonaments de matemàtiques, economia, tecnologies de la informació i psicologia de les organitzacions i del treball, necessaris per comprendre, desenvolupar i avaluar els processos de gestió dels diferents sistemes presents al sector aeronàutic.
- Hàbits de pensament.
- Hàbits de treball personal.
- Identificar, desenvolupar o adquirir, i mantenir els recursos necessaris per donar resposta a les necessitats tàctiques i operatives inherents a les activitats del transport aeri.
- Supervisar la gestió de mitjans en un aeroport.

**Resultats d'aprenentatge**

1. Avaluar alternatives en el cas d'autoserveis de terra (autohandling).
2. Avaluar de forma crítica el treball realitzat.
3. Comprendre les bases de la meteorologia i climatologia general.

4. Comunicar eficientment de forma oral i/o escrita coneixements, resultats i habilitats, tant en entorns professionals com davant de públics no experts.
5. Confeccionar i interpretar procediments dels serveis a passatge.
6. Descriure els aspectes generals de la reglamentació JAR, EASA.
7. Descriure les operacions a coordinar en el temps d'escala de les aeronaus.
8. Desenvolupar estratègies d'aprenentatge autònom.
9. Desenvolupar la capacitat d'anàlisi, síntesi i prospectiva.
10. Desenvolupar la curiositat i la creativitat.
11. Desenvolupar un pensament i un raonament crític.
12. Fer un ús eficient de les TIC en la comunicació i la transmissió d'idees i resultats.
13. Gestionar el temps i els recursos disponibles. Treballar de manera organitzada.
14. Identificar els recursos humans (personal en cabina) per a la operativa diària de les aeronaus.
15. Identificar els recursos i els procediments necessaris per garantir la seguretat durant el vol.
16. Identificar les operacions de manteniment a realitzar a les aeronaus, així com la seva repercussió a la qualitat del servei.
17. Identificar tipus d'aerolínies i serveis que ofereixen.
18. Mantenir una actitud proactiva i dinàmica respecte al desenvolupament de la pròpia carrera professional, el creixement personal i la formació continuada. Tenir esperit de superació.
19. Planificar i controlar operacions.
20. Planificar les activitats que intervenen en el cicle d'escala de les operacions d'aerolínies.
21. Treballar de manera autònoma.
22. Utilitzar l'anglès com l'idioma de comunicació i de relació professional de referència.

## Continguts

### BLOC 1

1. Gestió de la Qualitat.
  - Definició de Qualitat, història i models
  - Cicle Deming
  - QMS en aviació
  - ISO 9000
  - Problemes de qualitat en aerolínies
  - TQM en aviació
  - Assegurament de qualitat
  - Auditories de Qualitat en el món de les aerolínies.
3. Seguretat.
  - Definició i diferències entre Safety i Security
  - Seguretat de vol
  - Interferència il·lícita
  - Emergències
  - Organització de Seguretat en una aerolínia
  - Programa de Seguretat de Vols
  - Gestió de Riscos
  - Gestió de Crisi i Emergències. Factors humans
  - Investigació i notificació d'accidents i incidents, de crisi i emergències. Factors humans
  - Respostes a diferents interferències il·lícites
  - Segrestos aeris, armes. explosius
  - Requisits de seguretat.
5. Factors humans
  1. Introducció als factors humans
  2. factors humans en l'aviació
  3. cadena d'error
  4. formació en Factors Humans
  5. Accidents i la seva anàlisi.

### BLOC 2

#### 4. Handling. Part 1 (Passatge)

- Check-in: Control de Seguretat i Passaports
- Embarcament dels Passatgers, Transport.
- Check-out: Desembarcament, Transport, Recollida d'Equipatges.

#### 5. Handling. Part 2 (Equipatges i Càrrega)

- Recorregut de l'equipatge.
- Controls de Seguretat.
- Tractament de la Càrrega.
- Mercaderies Perilloses.

#### 6. Càrrega i Centrat

- Introducció.
- Control de la Càrrega.
- Centrat de l'avió: Estabilitat i Centre de gravetat.
- Determinació del pes carregat i del CG.
- Pràctiques Full de Càrrega.

### BLOC 3

#### 7. Organització d'una Companyia Aèria

- Organigrama General.
- Operacions de Vol.
- Operacions Terra.
- Departament d'Instrucció
- Manteniment de les aeronaus.
- Normatives.
- Documentació: MO, FCOM, QRH, AFM, MEL

#### 8. L'Avió i les seves característiques

- Estructura de l'avió.
- Sustentació i Aerodinàmica
- Principis del vol.
- Forces que actuen sobre un avió.
- Rendiment de les aeronaus

#### 9. Factors Meteorològics que afecten l'Aviació

- Teoria del clima.
- Atmosfera. Altitud i Pressió Atmosfèrica.
- Vent i Corrents.
- Serveis Meteorològics d'Aviació.
- Observacions. Informes. Cartes del temps.

## **Metodologia**

### Classes magistrals

Exposició del professor dels conceptes bàsics qui fomentarà la participació i el debat. Tots els temes giren al voltant d'experiències reals de l'activitat aèria i són eminentment professionalitzadors. La base principal de la matèria és la demostració de la teoria de gestió d'aerolínies a partir de l'experiència dels ponents.

### Seminari de problemes

Tant les classes de Fonaments d'aviació (exercicis de pes i balanç d'aeronaus) així com la d'Enginyeria d'operacions (exercicis de càlculs de performance), incorporen una hora de resolució de problemes cadascuna. Els alumnes reben les dades i les preguntes d'exercicis de cada tema per a ser completats en un temps determinat.

#### Projecte pràctic 1 - grupal

Per al tema: Aerolíniees, els alumnes formen grups de 3 estudiants i realitzen un treball pràctic assignat pel professor a cada grup. Després de mínim 2 setmanes cada grup presenta el treball al professor i exposen les seves teies enfront de la classe.

#### Projecte pràctic 2 - individual

Cada alumne tria un tema d'una llista de temes proposats pel professor. Cada alumne té com a mínim un mes per preparar el treball i enviar-lo al professor per a la seva correcció.

### Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes Magistral	36	1,44	1, 3, 5, 6, 7, 14, 15, 16, 17, 19, 20
Presentacions de projectes	12	0,48	2, 3, 4, 6, 7, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 22
Sessions de problemes pràctics	2	0,08	15, 20
Tipus: Supervisades			
Tutories	8	0,32	1, 3, 5, 6, 7, 14, 15, 16, 17, 19, 20
Tipus: Autònomes			
Estudi	42	1,68	8, 9, 11, 13, 21
Projecte 1 (Grupal)	12	0,48	2, 4, 10, 12, 13, 22
Projecte 2 (Individual)	30	1,2	2, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 21, 22

### Avaluació

L'avaluació de l'assignatura es basa en la realització de dos projectes, un en grup i l'altre individual, i dos proves parcials. El treballs s'hauran de lliurar en els terminis que s'informaran durant el curs. En el dia determinat per la Coordinació dels estudis, es programarà una prova de recuperació a la que es podrà presentar l'estudiant que no hagi superat algun dels exàmens parcials.

Es valorarà positivament si els projectes estan redactats i/o presentats en anglès.

L'estudiant es pot presentar a la recuperació de les activitats recuperables sempre que s'hagi presentat a un conjunt d'activitats que representin un mínim de dues terceres parts de la qualificació total de l'assignatura

Un estudiant es considerarà no avaluable (NA) si no es presenta a l'examen de cap de les dues parts de l'assignatura.

Matricules d'honor. Atorgar una qualificació de matrícula d'honor és decisió del professorat responsable de l'assignatura. La normativa de la UAB indica que les MH només es podran concedir a estudiants que hagin

obtingut una qualificació final igual o superior a 9.00. Es pot atorgar fins a un 5% de MH del total d'estudiants matriculats.

*Sense perjudici d'altres mesures disciplinàries que s'estimin oportunes, es qualificaran amb un zero les irregularitats comeses per l'estudiant que puguin conduir a una variació de la qualificació d'un acte d'avaluació. Per tant, lacòpia, el plagi, l'engany, deixar copiar, etc. en qualsevol de les activitats d'avaluació implicarà suspendre-la amb un zero.*

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Examen (Bloc 3)	40%	2	0,08	1, 5, 7, 14, 17, 19, 20
Examen (Blocs 1&2)	40%	2	0,08	3, 6, 15, 16
Projecte 1 - Document	5%	0	0	1, 3, 4, 6, 9, 10, 11, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 22
Projecte 1 - Presentació	5%	4	0,16	2, 3, 4, 6, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 19, 20, 22
Projecte 2 - Document	10%	0	0	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22

## Bibliografia

veure campus virtual