

Transportes y Distribución Turística

Código: 104959
 Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500894 Turismo	OT	4	0

Contacto

Nombre: Arena Yáñez Gago

Correo electrónico: Arena.Yanez@uab.cat

Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: inglés (eng)

Algún grupo íntegramente en inglés: Sí

Algún grupo íntegramente en catalán: Sí

Algún grupo íntegramente en español: Sí

Prerequisitos

No hay prerequisitos

Objetivos y contextualización

1. Identificar y analizar los elementos y las actividades que forman la actividad de transporte, logística y distribución del sector turístico a nivel local, nacional e internacional.
2. Relacionar los elementos que conforman la comercialización de los elementos de transporte y su relación con otros servicios y productos turísticos.
3. Argumentar, a través de la visión de la actividad de transporte y la perspectiva teórica, cómo ha evolucionado esta actividad y las nuevas tendencias actuales.
4. Analizar la distribución de los servicios turísticos.
5. Distinguir y describir los sistemas logísticos utilizados en turismo.

Competencias

- Aplicar los conceptos relacionados con los productos y empresas turísticas (económico-financiero, recursos humanos, política comercial, mercados, operativo y estratégico) en los diferentes ámbitos del sector.
- Definir y aplicar los objetivos, estrategias y políticas comerciales en las empresas y entidades turísticas.
- Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
- Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Proponer soluciones alternativas y creativas a posibles problemas en el ámbito de la gestión, la planificación, las empresas y los productos turísticos.
- Tener orientación de servicio al cliente.
- Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
- Trabajo en grupo.

Resultados de aprendizaje

1. "Identificar objetivos y estrategias de los distintos componentes del sector turístico; agencias de viaje, oficinas de turismo, organización de congresos y eventos, parques temáticos"
2. Aplicar los conceptos de empresa relacionados con los productos y organizaciones turísticas en los diferentes ámbitos del sector y de sus actividades.
3. Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
4. Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
5. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
6. Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
7. Identificar y aplicar los sistemas de certificación de la calidad como estrategia empresarial.
8. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
9. Proponer soluciones alternativas de forma creativa a los problemas en la planificación y en la gestión de departamentos, actividades o servicios de nuevas áreas del sector turístico así como a entidades y productos turísticos singulares.
10. Tener orientación de servicio al cliente.
11. Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
12. Trabajo en grupo.

Contenido

BLOQUE 1. TRANSPORTE AÉREO Y TURISMO

1. 1. Los servicios aéreos y las compañías aéreas

Introducción al transporte aéreo y situación actual del sector.

Modalidades básicas de servicios aéreos

Compañías aéreas

Alianzas aéreas

Vuelos en código compartido

Compañías de bajo coste

Aerolíneas prohibidas en la Unión Europea

Acuerdo/espacio *Schengen*

1. 2. El aeropuerto y sus instalaciones

AENA y ENAIRE. Funciones

Zona tierra

Zona aire

Aeropuertos *Hub*

Presentación de la infraestructura de un aeropuerto y estudio de los aeropuertos y de las infraestructuras del transporte aéreo internacional.

1.3. Organizaciones del transporte aéreo, codificaciones y alfabeto aeronáutico

1. 4. Fabricantes y modelos de aeronaves más utilizados en la aviación comercial. Vocabulario aeronáutico.

1.5. Proceso de facturación y embarque de un vuelo

Tipos de pasajeros y servicios especiales de las compañías aéreas.

Comprobación de datos antes de comenzar la facturación.

Tipos de mostradores de facturación: comienzo y fin de la facturación.

Proceso de facturación: identificación del pasajero, asignación de asientos y comprobación/facturación del equipaje (excesos de equipaje, equipajes especiales...).

Material de facturación.

Cierre de la facturación del vuelo.

Proceso de embarque: preparación del embarque, voces de embarque, aceptación de pasajeros, tipos de embarque y fin de embarque.

1.6. Ground handling

Ground handling: handling de pasajeros, handling de rampa y handling de operaciones.

Turnaround: tiempo de escala del avión:

Colocación de equipos de rampa: calzos, conos, GPU, pasarelas, escaleras,..

La comunicación entre la aeronave y los agentes de handling: el coordinador de vuelo y el Dpto. de Operaciones.

La carga y descarga del equipaje: tipos de bodegas.

Desembarque y embarque de pasajeros: tipos de embarque/desembarque en función del tipo de estacionamiento de la aeronave. Autobuses y pasarelas.

Equipos de asistencia al pasajero: servicios a PMR.

Servicio de limpieza de aeronaves.

Servicio de suministro de combustible a aeronaves.

Servicio de mayordomía/catering de aeronaves.

Otros servicios aeroportuarios.

Asistencia para la puesta en marcha de la aeronave.

Los diferentes puestos de trabajo en un aeropuerto.

1.7. Irregularidades en el vuelo. Equipajes perdidos. Documentos de tráfico aéreo: el billete de avión.

Derechos del pasajero.

Retraso del vuelo.

Overbooking o sobreventa.

Cancelación del vuelo.

Upgrading / Downgrading.

Identificación incorrecta del pasajero.

Lost and Found: equipajes perdidos.

Documentos de tráfico aéreo: el billete de avión.

BLOQUE 2: TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL Y TURISMO

2.1. El transporte marítimo y fluvial y el turismo. Oferta.

Introducción al transporte marítimo y fluvial y el turismo.

Tipologías de transporte acuático.

El transporte marítimo regular: líneas y compañías más importantes. Billetes de barco. Trámites portuarios.

El transporte marítimo charter: charter náutico (yachting) y cruceros turísticos.

Tipos de cruceros turísticos: fluviales y marítimos.

Situación del sector del crucero marítimo.

¿En qué año zarpó el primer crucero?. Un poco de historia...

Factores que explican el éxito de los cruceros.

Perfil del crucerista: tipología de pasajeros.

Las grandes navieras.

Principales rutas de los cruceros y tipos de cruceros marítimos.

Barcos de cruceros: tipologías y partes de un barco.

Servicios a bordo de un barco de crucero.

Ventajas e inconvenientes del turismo de cruceros.

Reservas, procesos de embarque y conceptos relacionados con el pasajero.

La CLIA: Cruise Lines International Association - Asociación internacional de líneas de cruceros.

2.2. El transporte marítimo y fluvial y el turismo. Puertos

Estudio de los puertos y su infraestructura: partes de un puerto, puertos de pasajeros más importantes.

Los diferentes puestos de trabajo en un puerto.

BLOQUE 3: TRANSPORTE FERROVIARIO Y TURISMO

3.1. El transporte ferroviario y el turismo

El transporte por ferrocarril: introducción.

Compañías ferroviarias y tipos de servicios.

Sistema del transporte ferroviario: ventajas e inconvenientes.

Los trenes turísticos.

Los trenes de alta velocidad: historia, cronología, situación actual, red de AVE.

Relaciones ferrocarril / agencias de viajes.

Otras modalidades de viajes en tren: Interrail, Eurorail Pass, ...

Ejemplos de combinación de transporte ferroviario y otros servicios turísticos

BLOQUE 4: TRANSPORTE POR CARRETERA Y TURISMO

4.1. El transporte por carretera y el turismo

Introducción al transporte por carretera y el turismo.

Transporte por carretera: ventajas e inconvenientes.

Redes viarias.

Los vehículos: tipos y capacidad de los autocares.

Servicios regulares y discretionales.

Empresas de transporte por carretera en cada tipología.

Clases de servicios discretionales.

Relaciones con las agencias de viajes.

Normativas de seguridad.

Normas para la planificación de itinerarios.

Derechos de los pasajeros.

Ejemplos de combinación de transporte por carretera y otros servicios turísticos

BLOQUE 5: LOGÍSTICA Y TURISMO

5.1. Logística y turismo

Introducción a la logística: definición y evolución de la logística.

Sistema logístico: subsistemas.

La logística del transporte.

Análisis de los medios y sistemas de transporte: aéreo, marítimo y terrestre (ferroviario y carretera).

Modalidades: transporte unimodal o multimodal.

BLOQUE 6: DISTRIBUCIÓN Y TURISMO

6.1. Distribución y turismo

La distribución turística y el comercio electrónico.

La distribución turística: definición y evolución.

Canales de distribución: internet, IDS, GDS, CRS, GNE, compañías representación, WAP y móviles.

Metodología

El método de enseñanza que se utiliza es una combinación de conferencias, combinado con una serie de tutorías en grupos reducidos para trabajar diferentes ejercicios y tareas que se entregan a los estudiantes a lo largo del curso.

Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	45	1,8	2, 3, 4, 5, 6, 7, 1, 8, 9, 10, 11, 12
Tipo: Supervisadas			
Clases supervisadas y tutorías	20	0,8	2, 4, 5, 1, 8, 9, 11, 12
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	46	1,84	2, 3, 4, 5, 1, 8, 9, 11, 12
Estudio	35	1,4	12

Evaluación

EVALUACIÓN CONTINUA:

La evaluación continua consiste en:

- a) La realización de un examen liberatorio, que tendrá una ponderación del 40% de la nota final y que incluirá la materia teórica expuesta en las clases magistrales. El examen que no haya obtenido una nota mínima de 4 sobre 10 tendrá que ser repetido el día del examen final de la asignatura.
- b) La realización de un trabajo final propuesto a lo largo del curso y entregado dentro de plazo, que supondrá un 40% de la nota final. Este trabajo debe ser presentado en clase dentro de la fecha acordada. Nota importante: el plagio parcial o total supondrá la no-acreditación de la asignatura.
- c) La realización de un portfolio en el que se incluya un artículo semanal sobre el tipo de transporte que estemos estudiando en ese momento (aéreo, marítimo, ferroviario, etc..), así como un breve resumen del mismo, escrito con las propias palabras del estudiante. El portfolio deberá entregarse vía Campus Virtual el último día de clase (fecha del examen de validación). Este portfolio tiene una ponderación del 10% de la nota final.
- d) La asistencia a clase y a varias salidas/visitas, con la realización de un breve informe sobre las mismas (10 % de la nota final).

Para aprobar la asignatura, el alumno debe conseguir como mínimo un 5 de media a partir de los RESULTADOS obtenidos en cada uno de los conceptos anteriormente detallados.

La presentación del trabajo final y la participación en todas las actividades dirigidas, vía campus virtual, son de obligada realización para superar la asignatura.

EVALUACIÓN ÚNICA:

Los estudiantes tienen la opción de elegir evaluación única siempre que puedan probar que no pueden asistir a clase porque asisten a otras clases, porque su horario de trabajo coincide con el horario de clase o porque son estudiantes repetidores. Será necesario informar de la opción tomada al profesor/a vía email antes de que finalice el mes de setiembre y adjuntar los documentos pertinentes.

Los estudiantes de evaluación única entregarán el trabajo final dentro de la fecha estipulada y realizarán el examen final en la fecha y hora programadas de acuerdo con el calendario académico publicado en la web oficial de la escuela. El trabajo tendrá una ponderación del 50% de la nota final y el examen será el 50% restante. Se requerirá un mínimo de 4 puntos para aprobar el examen.

Para aprobar la asignatura, el alumno debe conseguir como mínimo un 5 de media a partir de los RESULTADOS obtenidos en cada uno de los conceptos anteriormente detallados.

EXAMEN DE REEVALUACIÓN:

Los estudiantes con una calificación de entre 3,5 y 4,9 en el examen final tendrán la oportunidad de volver a realizar el examen, de acuerdo con el calendario de actividades académicas que se describe en la guía del estudiante o en la página web de la escuela. Si estos estudiantes aprueban el examen de recuperación, su calificación final será de 5.

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Asistencia y participación en clase	10%	0	0	2, 3, 4, 5, 1, 8, 9, 12
Examen final	40%	3	0,12	2, 5, 1, 8, 9
Portfolio sobre artículos de transporte	10%	0	0	2, 4, 5, 6, 7, 1, 8, 9, 11
Presentación del trabajo final	40%	1	0,04	2, 3, 4, 5, 1, 8, 9, 10, 11, 12

Bibliografía

La bibliografía básica que se utiliza para el estudio de esta asignatura será la siguiente:

Lecturas aconsejadas por parte del alumno:

- Blasco, A. (2001): *Turismo y Transporte*. Madrid: Ed. Síntesis (Temas: B.1, B.2, B.3, B4)
- García Cebrián, R. y Lourdes Olmos Juárez (2011): *Estructura del mercado turístico*. Ed. Síntesis.
- VV.AA. (2007): *Gestión de unidades de información y distribución turística*. Vigo. Ed. Ideaspropias.

Revistas/newsletters a suscribirse para estar al día de las noticias del sector:

- Agenttravel: <http://www.agenttravel.es/Transporte>
- Comunicatur: <http://www.comunicatur.info/es/transport/>
- Hosteltur: <http://www.hosteltur.com/transportes>
- Preferente: <http://www.preferente.com/noticias-de-transportes>
- Smarttravel news: <https://www.smarttravel.news/category/transporte/>
- Travel daily news_ aviation: <https://www.traveldailynews.com/archive/news/aviation>
- Travel daily news_ sea travel: <https://www.traveldailynews.com/archive/news/sea-travel>
- Travel daily news_ ground transportation: <https://www.traveldailynews.com/archive/news/ground-transportation>
- Braking travel news_aviation: <http://www.breakingtravelnews.com/news/category/airline/>
- Braking travel news_cruise: <http://www.breakingtravelnews.com/news/category/cruise/>
- Travel Pulse_airlines & airports: <https://www.travelpulse.com/news/airlines>
- Travel Pulse_cruise: <https://www.travelpulse.com/news/cruise>

Libros que conviene consultar por parte del alumno durante la asignatura:

- Castrosín, N., Álava, María J. (2002): *Descubrir las profesiones en la aeronáutica*. Madrid. Ed. Centro de documentación y publicaciones de AENA. (Temas: B2 y B3)
- Domingo, M. (2005): *El handling aeropuertuario*, Madrid. Ed. Centro de documentación y publicaciones de AENA. (Temas: B2 y B3)
- Isidoro, A. (2004): *Servicios aeroportuarios*, Madrid. Ed. Fundación Aena. (Temas: B2 y B3)
- León, A., Romero, R. (2003): *Logística del transporte marítimo: Manual de procesos para la gestión logística en el transporte marítimo y el entorno portuario*. Barcelona. Ed. Marge Books. (Temas: B5)

- López, R. (2004): *Logística comercial*. Madrid. Ed.Thomson-Paraninfo (Temas: A1 y A2)
- Muñoz, A. (2005): *Logística y Turismo*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos. (Temas: A1 y A2)
- Ruiz, J.A., Gaitan, J., Morato, J.L., (2005): *Logística comercial*. Madrid. Ed. McGraw Hill. (Temes: A1 y A2)
- Ruiz, J.M., (2006): *Transporte por carretera*. Barcelona. Ed. Marge Books. (Temas: B6)
- Timón, A., Jesús, A. (2009): *Infraestructuras ferroviarias*. Valencia. Ed. Padilla (Temas: B5)
- Vila, C. (2004): *Logística de la carga aérea*. Barcelona. Ed. Marge Books. (Temas: B1-4)