

Transports i Distribució Turística

Codi: 104959

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500894 Turisme	OT	4	0

La metodologia docent i l'avaluació proposades a la guia poden experimentar alguna modificació en funció de les restriccions a la presencialitat que imposin les autoritats sanitàries.

Professor/a de contacte

Nom: Arena Yáñez Gago

Correu electrònic: Arena.Yanez@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: anglès (eng)

Grup íntegre en anglès: Sí

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

Prerequisits

No hi ha prerequisits

Objectius

1. Identificar i analitzar els elements i les activitats que conformen l'activitat de transport, logística i distribució del sector turístic a nivell local, nacional e internacional.
2. Relacionar els elements que conformen la comercialització dels elements de transport i la seva relació amb altres serveis i productes turístics.
3. Argumentar, a través de la visió de l'activitat de transport i la perspectiva teòrica, com ha evolucionat aquesta activitat i les noves tendències actuals.
4. Analitzar la distribució dels serveis turístics.
5. Distingir i descriure els sistemes logístics emprats en turisme.

Competències

- Aplicar els conceptes relacionats amb els productes i empreses turístiques (econòmic i financer, recursos humans, política comercial, mercats, operatiu i estratègic) en els diferents àmbits del sector.
- Definir i aplicar els objectius, les estratègies i les polítiques comercials en les empreses i entitats turístiques.
- Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
- Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.
- Tenir orientació de servei al client.
- Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
- Treball en grup.

Resultats d'aprenentatge

1. Aplicar els conceptes d'empresa relacionats amb els productes i les organitzacions turístiques en els diferents àmbits del sector i de les seves activitats.
2. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
3. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
4. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
5. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
6. Identificar i aplicar els sistemes de certificació de la qualitat com a estratègia empresarial.
7. Identificar objectius i estratègies dels diferents components del sector turístic: agències de viatge, oficines de turisme, organització de congressos i esdeveniments, parcs temàtics, etc.
8. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
9. Proposar solucions alternatives de manera creativa als problemes en la planificació i en la gestió de departaments, activitats o serveis de noves àrees del sector turístic, així com en entitats i productes turístics singulars.
10. Tenir orientació de servei al client.
11. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
12. Treball en grup.

Continguts

BLOC 1: TRANSPORT AERI I TURISME

1.1. Els serveis aeris i les companyies aèries

Introducció al transport aeri i situació actual del sector

Modalitats bàsiques de serveis aeris

Companyies aèries

Aliances aèries

Vols en codi compartit

Companyies de baix cost

Aerolínies prohibides en la Unió Europea

Acord/espai *Schengen*

1.2. L'aeroport i les seves instal·lacions

AENA i ENAIRE. Funcions

Zona terra

Zona aire

Aeroports *Hub*

Presentació de la infraestructura d'un aeroport i estudi dels aeroports i de les infraestructures del transport aeri internacional.

1.3. Organitzacions del transport aeri, codificacions i alfabet aeronàutic

1.4. Fabricants i models d'aeronaus més emprats en l'aviació comercial. Vocabulari aeronàutic

1.5. Procés de facturació i embarcament d'un vol

Tipus de passatgers i serveis especials de les companyies aèries.

Comprovació de dades abans de començar la facturació.

Tipus de mostradors de facturació: començament i fi de la facturació.

Procés de facturació: identificació del passatger, assignació de seients i comprovació/facturació de l'equipatge (excessos d'equipatge, equipatges especials, ...).

Material de facturació.

Tancament de la facturació del vol.

Procés d'embarcament: preparació del embarcament, veus d'embarcament, acceptació de passatgers, tipus d'embarcament i fi d'embarcament.

1.6. Ground handling

Ground handling: handling de passatgers, handling de rampa i handling d'operacions.

Turnaround: temps d'escala de l'avió:

Col·locació d'equips de rampa: falques, cons, GPU, passarel·les, escales,...

La comunicació entre l'aeronau i els agents de handling: el coordinador de vol i el Dpt. d'Operacions.

La càrrega i descàrrega de l'equipatge: tipus de bodegues.

Desembarcament i embarcament de passatgers: tipus d'embarcament/desembarcament en funció del tipus d'estacionament de l'aeronau. Autobusos i passarel·les.

Equips d'assistència al passatger: serveis a PMR.

Servei de neteja d'aeronaus.

Servei de subministrament de combustible a aeronaus.

Servei de majordomia/catering d'aeronaus.

Altres serveis aeroportuaris.

Assistència per a l'engegada de l'aeronau.

Els diferents llocs de treball en un aeroport.

1.7. Irregularitats en el vol. Equipatges perduts. Documents de trànsit aeri: el bitllet d'avió.

Drets del passatger.

Retard del vol.

Overbooking o sobreventa.

Cancel·lació del vol.

Lost and Found: equipatges perduts.

BLOC 2: TRANSPORT MARÍTIM I FLUVIAL I TURISME

2.1. El transport marítim i fluvial i el turisme. Oferta.

Introducció al transport marítim i fluvial i el turisme.

Tipologies de transport aquàtic.

El transport marítim regular: línies i companyies més importants. Bitllets de vaixell. Tràmits portuaris.

El transport marítim charter: charter nàutic (yatching) i creuers turístics.

Tipus de creuers turístics: fluvials i marítims.

Situació del sector del creuer marítim.

En quin any va salpar el primer creuer?. Una mica d'història...

Factors que expliquen l'èxit dels creuers.

Perfil del creuerista: tipologia de passatgers.

Els grans navilieres.

Principals rutes dels creuers i tipus de creuers marítims.

Vaixells de creuers: tipologies i parts dels vaixells.

Serveis a bord dels vaixells de creuers.

Avantatges i inconvenients del turisme de creuers.

Reserves, processos d'embarcament i conceptes relacionats amb el passatger.

La CLIA: Cruise Lines International Association - Associació internacional de línies de creuers.

2.2. El transport marítim i fluvial i el turisme. Ports

Estudi dels ports i la seva infraestructura: parts d'un port, ports de passatgers més importants.

Els diferents llocs de treball en un port.

BLOC 3: TRANSPORT FERROVIARI I TURISME

3.1. El transport ferroviari i el turisme

Companyies ferroviàries i tipus de serveis.

Sistema del transport ferroviari: avantatges i inconvenients.

Els trens turístics.

Els trens d'alta velocitat: història, cronologia, situació actual, xarxa d'EU.

Relacions ferrocarril/agències de viatges.

Altres modalitats de viatges amb tren: Interrail, EurorailPass, ...

Exemples de combinació de transport ferroviari i altres serveis turístics

BLOC 4: TRANSPORT PER CARRETERA I TURISME

4.1. El transport per carretera i el turisme

Introducció al transport per carretera i el turisme.

Transport per carretera: avantatges i inconvenients.

Xarxes viàries.

Els vehicles: tipus i capacitat dels autocars.

Serveis regulars i discrecionals.

Empreses de transport per carretera en cada tipologia.

Classes de serveis discrecionals.

Relacions amb les agències de viatges.

Normatives de seguretat.

Normes per a la planificació d'itineraris.

Drets dels passatgers.

Exemples de combinació de transport per carretera i altres serveis turístics

BLOC 5: DISTRIBUCIÓ I TURISME

5.1. Distribució i turisme

La distribució turística i el comerç electrònic.

La distribució turística: definició i evolució.

Principals canals de distribució/intermediaris.

Metodologia

El mètode d'ensenyament que s'utilitza és una combinació de conferències, combinat amb una sèrie de tutories en grups reduïts per treballar diferents exercicis i tasques que lliuraran els estudiants al llarg del curs.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	45	1,8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
Tipus: Supervisades			
Activitats supervisades i tutories	20	0,8	1, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 12
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	46	1,84	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 12
Estudi	35	1,4	12

Avaluació

AVALUACIÓ CONTÍNUA:

L'avaluació contínua consisteix en:

a) La realització d'un examen deslliurador, que tindrà un pes d'un 40% de la nota final i que inclourà la matèria teòrica exposada en les classes magistrals i penjada al Campus Virtual de l'assignatura. L'examen de validació que no hagi obtingut una nota mínima de 5 sobre 10 haurà de ser repetit el dia de l'examen final de l'assignatura.

b) La realització d'un treball final proposat al llarg del curs i lliurat dins de termini, que suposarà un 40% de la nota final. El lliurament d'aquest treball es obligatori per a poder superar l'assignatura, així com la seva presentació en classe dins de la data acordada. El treball que no hagi obtingut una nota mínima de 5 sobre 10 haurà de ser repetit (amb les anotacions/comentaris de la professora) i lliurat de nou el dia de l'examen final de l'assignatura. Nota important: el plagi parcial o total suposarà la no-acreditació de l'assignatura.

c) La realització d'un portfolio en el qual s'inclogui un article setmanal sobre el tipus de transport que estiguem estudiant en aquest moment (aeri, marítim, ferroviari, etc.), així com un breu resum d'aquest, escrit amb les pròpies paraules de l'estudiant. El portfolio haurà de lliurar-se via Campus Virtual l'últim dia de classe (data de l'examen de validació). Aquest portfolio té una ponderació del 10% de la nota final.

d) L'assistència (i participació) a classe i a diverses sortides/visites, amb la realització d'un breu informe sobre els mateixes (10% de la nota final).

Per aprovar l'assignatura, l'alumnat ha d'aconseguir com a mínim un 5 de mitjana en la nota final.

La presentació del treball final i la participació en totes les activitats dirigides, via Campus Virtual, són d'obligada realització per superar l'assignatura.

AVALUACIÓ ÚNICA:

Els/les estudiants tenen l'opció de triar avaluació única sempre que puguin provar que no poden assistir a classe perquè assisteixen a altres classes, perquè el seu horari de treball coincideix amb l'horari de classe o perquè són estudiants repetidors. Serà necessari informar de l'opció presa a la professora via email abans que finalitzi el mes de setembre i adjuntar els documents pertinents.

L'avaluació única consisteix en:

a) La realització d'un examen final, que tindrà un pes d'un 50% de la nota final i que inclourà la matèria teòrica exposada en les classes magistrals i penjada al Campus Virtual de l'assignatura.

b) La realització d'un treball final proposat al llarg del curs i lliurat dins de termini, que suposarà un 50% de la nota final. El lliurament d'aquest treball es obligatori per a poder superar l'assignatura, així com la seva presentació en classe dins de la data acordada (el mateix dia de l'examen final, una vegada finalitzat aquest). El treball que no hagi obtingut una nota mínima de 5 sobre 10 haurà de ser repetit (amb les anotacions/comentaris de la professora) i lliurat de nou el dia de l'examen de revaluació, sempre que s'hagi obtingut una qualificació de 3,5 com a mínim en l'examen final. Nota important: el plagi parcial o total suposarà la no-acreditació de l'assignatura.

Es requerirà un mínim de 5 punts en cadascuna de les parts (treball final i examen) per a aprovar l'assignatura.

EXAMEN DE REAVALUACIÓ:

Els/les estudiants amb una qualificació d'entre 3,5 i 4,9 en l'examen final tindran l'oportunitat de tornar a fer l'examen, d'acord amb el calendari d'activitats acadèmiques que es descriu a la guia de l'estudiant o a la pàgina web de l'escola. Si aquests estudiants aproven l'examen de revaluació, la seva qualificació final serà de 5 com a màxim.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Assistència i participació en classe	10%	0	0	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 12
Examen final	40%	3	0,12	1, 4, 7, 8, 9
Portfoli sobre articles de transport	10%	0	0	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11
Presentació del treball final	40%	1	0,04	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Bibliografia

La bibliografia bàsica que s'utilitza per a l'estudi d'aquesta assignatura serà la següent:

Lectures aconsellades a l'alumnat:

- Blasco, A. (2001): *Turismo y Transporte*. Madrid: Ed. Síntesis (Temes: B.1, B.2, B.3, B4)
- Dileep, M.R. (2019): *Tourism, Transport and Travel Management*. London: Ed. Routledge.
- Fletcher, J., Fyall, A. (2013): *Tourism, principles and practice*. Ed. Pearson.
- Fletcher, R., Murray, I., Blanco, A. (2020): *Tourism and Degrowth: Towards a Truly Sustainable Tourism*. London: Ed. Routledge.
- García Cebrián, R. y Olmos Juárez, L. (2016): *Estructura del mercado turístico*. Ed. Paraninfo.
- Graham, A., Papatheodorou, A., Forsyth, P. (2008): *Aviation and Tourism: Implications for Leisure Travel*. London: Ed. Routledge.
- Lumsdon, L.M., Page, S.J. (2003): *Tourism and Transport*. London: Ed. Routledge.
- Lumsdon, L.M., Page, S.J. (2011): *Tourism and transport : issues and agenda for the new millennium*. London: Ed. Routledge.
- VV.AA. (2007): *Gestión de unidades de información y distribución turística*. Vigo. Ed. Ideaspropias.

Revistes/newsletters a subscriure's per estar al dia de les notícies 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>

Llibres que convé consultar per part de l'alumnat durant l'assignatura:

- Castrosín, N., Álava, María J. (2002): *Descubrir las profesiones en la aeronáutica*. Madrid. Ed. Centro de documentación y publicaciones de AENA.
- Domingo, M. (2005): *El handling aeroportuario*, Madrid. Ed. Centro de documentación y publicaciones de AENA.
- Isidoro, A. (2004): *Servicios aeroportuarios*, Madrid. Ed. Fundación Aena.
- 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.
- López, R. (2004): *Logística comercial*. Madrid. Ed. Thomson-Paraninfo
- Muñoz, A. (2005): *Logística y Turismo*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.
- Ruiz, J.A., Gaitan, J., Morato, J.L., (2005): *Logística comercial*. Madrid. Ed. McGraw Hill.
- Ruiz, J.M., (2006): *Transporte por carretera*. Barcelona. Ed. Marge Books.

- Timón, A., Jesús, A. (2009): *Infraestructuras ferroviarias*. Valencia. Ed. Padilla
- Vila, C. (2004): *Logística de la carga aérea*. Barcelona. Ed. Marge Books.

Programari

No n'hi ha.