







# ***MF2209\_1 Operaciones Pasajeros en***



# INESEM

---

## SINESS SCHOOL

***Auxiliares de Asistencia a  
Aeropuertos***

**+ Información Gratis**

**titulación de formación continua bonificada  
empresarial**

# ***MF2209\_1 Operaciones Pasajeros en***

***duración total:*** 80 horas

***horas telefo***

***precio:*** 0 € \*

***modalidad:*** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

**+ Información Gratis**

## *descripción*

En el ámbito del transporte y mantenimiento de vehículos en los campos de las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros en aeropuertos, dentro del área profesional aeronáutica, se pretende aportar los conocimientos necesarios para realizar operaciones auxiliares en aeropuertos.

**+ Información Gratis**



**+ Información Gratis**

## Asistencia a Pasajeros en Aeropuertos



## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q  
conocimientos técnicos en este área.

**+ Información Gratis**

## objetivos

- Citar los organismos e instituciones aeronáuticas y de configuración de aeronaves, así como sus principales características vigentes, para su aplicación a la realización de operaciones en aeropuertos.
- Identificar los factores humanos presentes en la realización de asistencia a pasajeros, explicando cómo afectan a las operaciones.
- Indicar las medidas de seguridad a seguir en el entorno de las operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros en aeropuertos.
- Realizar actividades de asistencia a pasajeros en transportes establecidos, utilizando los equipos y medios necesarios.
- Operar con los equipos y medios necesarios para preparar y conducir el nivel de vehículos terrestres de aeropuertos y exponerlos en plataforma actuando bajo normas de seguridad.
- Realizar actividades de asistencia a pasajeros con movilidad reducida o discapacidades en transporte aéreo siguiendo los procedimientos establecidos, utilizando los equipos y medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad.

**+ Información Gratis**

- Realizar actividades de transporte terrestre de pasajeros, los equipos y medios necesarios y actuando bajo norma

### *para qué te prepara*

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de Auxiliares de Asistencia a Pasajeros en Aeropuertos, de las Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a los Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad a través de las convocatorias que vayan publicando las distintas Unidades de Competencia en el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de Reconocimiento de las Profesionales adquiridas por experiencia laboral).

**+ Información Gratis**

## *salidas laborales*

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en :  
naturaleza tanto pública como privada, en las terminales  
dependiendo funcional y jerárquicamente de un superior  
se aplican los principios de accesibilidad universal de ac

**+ Información Gratis**

## *titulación*

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

**+ Información Gratis**



## INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im  
EXPIDE LA SIGUIENTE

**NOMBRE DEL A**

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

**Nombre de la Acc**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre  
Granada, a (día) de (m)

La direccion General

MARIA MORENO HIDALGO

Sellc



*forma de bonificación*

+ Información Gratis

[www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

información y

## ESTUDIOS EMPRESARIALES

participación a nivel nacional de formación  
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

## Formación Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX  
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

presente TITULACIÓN en  
mes(es) de (año)

Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los meses a la Seguridad Social.

**+ Información Gratis**

## *metodología*

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe seguir un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder acceder al título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

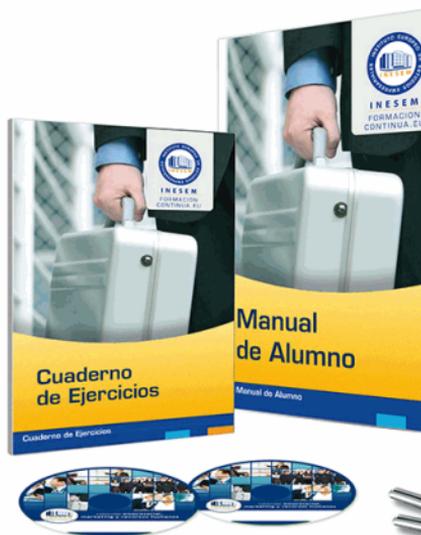
El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su formación en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

**+ Información Gratis**

*materiales didácticos*

- Manual teórico 'MF2209\_1 Operaciones Auxiliares de

**+ Información Gratis**



**+ Información Gratis**

[www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

información y

# Asistencia a Pasajeros en Aeropuertos



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

*profesorado y servicio de tutorías*

**+ Información Gratis**

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email un documento denominado “Guía del Alumno” entregad Contamos con una extensa plantilla de profesores espe con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form como solicitar información complementaria, fuentes bibli Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y co respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías tel hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

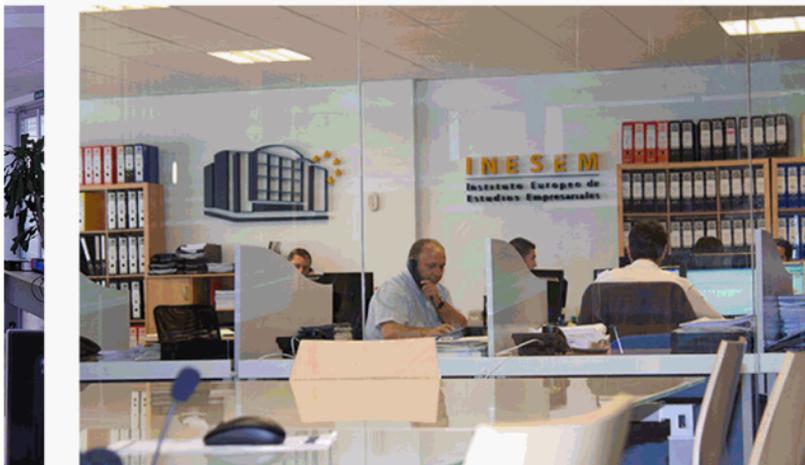
+ Información Gratis

**+ Información Gratis**



**+ Información Gratis**

# Asistencia a Pasajeros en Aeropuertos



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización de cada módulo de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de ineseam ofrece contenidos multimedia de alta calidad

**+ Información Gratis**

ra la finalización del curso, que dependerá de la  
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual  
y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de opo administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

**+ Información Gratis**

Este sistema comunica al alumno directamente con nue de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alur sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

*programa formativo*

## **MÓDULO 1. OPERACIONES AUXIL EN AEROPUERTOS**

**UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN BÁSICA DE L  
PASAJEROS EN EL ENTORNO AEROPORTUARIO**

**+ Información Gratis**

1. Nociones básicas del entorno aeroportuario.

- 1.- Organismos internacionales: funciones, normas
- 2.- Organismos nacionales: funciones, normas y re
- 3.- Otros organismos/asociaciones en el aeropuerto
- 4.- Entidades y empresas presentes en un aeropue
- 5.- Infraestructuras y características físicas de un a

2. Mapa del aeropuerto: área de movimiento y otras.

3. Normativa básica en las operaciones de asistencia e

4. Operaciones auxiliares y Servicios de asistencia en

- 1.- Características distintos tipos de asistencia y fu

5. Tipología de aeronaves:

- 1.- Componentes básicos de las aeronaves: eleme
- 2.- Componentes en relación a las operaciones au)

6. Lenguaje aeronáutico en relación a las operaciones

- 1.- Alfabeto aeronáutico.
- 2.- Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos

7. Sistemas informáticos del entorno aeroportuario y la

**UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL FACTOR HUMANO EN LAS PASAJEROS EN ENTORNOS AEROPORTUARIOS.**

1. El Factor humano en las relaciones y movimientos d

+ Información Gratis

- 1.- Definición.
- 2.- Importancia.
- 3.- Gestión.
2. Sucesos y prevención de riesgos en las operaciones
  - 1.- Incidentes y accidentes. Consciencia situacional
  - 2.- Etimología básica del error humano: variables básicas
  - 3.- Estudios del error humano en aviación: modelo de error humano
  - 4.- Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para reducir el estrés
3. Comunicación básica en el entorno de las operaciones
  - 1.- El proceso de comunicación, sus barreras y características
  - 2.- Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
  - 3.- Comunicación no verbal
  - 4.- Reconocimiento del lenguaje corporal: las señales
  - 5.- Empatía, asertividad, contacto visual.
  - 6.- Resolución de problemas de comunicación.
4. Técnicas de Trabajo en equipo
  - 1.- Distribución de responsabilidades y cooperación
  - 2.- Gestión de conflictos. Toma de decisiones.
  - 3.- La conciencia situacional.
  - 4.- Automatismos.

**+ Información Gratis**

5.- Causas que provocan tensión laboral.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES EN AEROPUERTOS.**

1. Normativa de Seguridad operacional en las actividades aeroportuarias

1.- Normativa de seguridad aplicable en la Terminal

2.- Normativa básica de Seguridad en Plataforma

3.- Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria

4.- Normativa estatal para la Seguridad Operacional

5.- Señales, marcas y letreros de plataforma.

6.- Normas para el estacionamiento y parada de vehículos

7.- Normas de acceso de vehículos y su aplicación

8.- Recomendaciones de Seguridad de IATA.

2. Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI.

1.- Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional

2.- Protocolos de comunicación de riesgos.

3.- Normas operativas, su aplicación y prioridades.

4.- Medidas de seguridad en cualquiera de las operaciones

3. Seguridad de protección aeroportuaria

1.- Recomendaciones de Seguridad de IATA.

2.- Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria

**+ Información Gratis**

- 3.- Plan de Seguridad interno de las compañías aéreas
- 4.Seguridad aeroportuaria en materia de mercancías peligrosas
  - 1.- Normativa y reglamentación.
  - 2.- Tipologías.
  - 3.- Marcado y etiquetado.
  - 4.- Sistemas de alerta y procedimientos de emergencia
- 5.Plan de emergencias en las operaciones auxiliares en aeropuertos
  - 1.- Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia
  - 2.- Documentos del plan de emergencia de aeropuertos
  - 3.- Tipos de emergencia: Dependencias implicadas
  - 4.- Descripción de las diversas funciones de mando
  - 5.- Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia
  - 6.- Reacción ante emergencias.
  - 7.- Simulacros de emergencia en los aeropuertos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LAS OPERACIONES AUXILIARES DE ASISTENCIA A PASAJEROS**

- 1.Conceptos básicos de prevención de riesgos en las operaciones auxiliares
  - 1.- Salud laboral.
  - 2.- Factores y situaciones de riesgo básicas en el aeropuerto
- 2.Normas de prevención de riesgos laborales en las operaciones auxiliares

+ Información Gratis

3. Equipos tierra;

- 1.- Medios de protección y comportamiento preventivo
- 2.- Valoración de situaciones de riesgo.

4. Equipos de protección individual (EPI).

- 1.- Ergonomía.

5. Sensibilización medioambiental en las operaciones a

- 1.- Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente
- 2.- Causas de las principales amenazas y problemas
- 3.- Respuestas institucionales y sociales a la problemática
- 4.- Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento

de contaminación, peligrosidad, e impacto medioambiental.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ASISTENCIA A LA ATENCIÓN**

1. Organización básica de flujos de pasaje

2. Tipología de pasajeros y tratamiento habitual:

- 1.- De clase preferente o tarjeta de fidelización
- 2.- Pasajeros de negocios
- 3.- Pasajeros en viajes de turismo
- 4.- Familias
- 5.- Pasajeros en grupo
- 6.- Escolares

+ Información Gratis

- 7.- Pasajeros de tercera edad
  - 8.- Pasajeros de orquesta o con elementos deportivos
  - 9.- Pasajeros con animales tanto en cabina como en pasillo
  - 10.- Pasajeros con armas
  - 11.- Pasajeros de trato diferenciado (menores, pasajeros Vip, en situación ilegal)
  - 12.- Pasajeros conflictivos
3. Información en aeropuertos.
- 1.- Demandas habituales.
  - 2.- Dependencias aeroportuarias
  - 3.- Vuelos de llegada, salida, retrasos y cancelaciones
  - 4.- Organización básica de un aeropuerto.
  - 5.- Redireccionamiento de usuarios.
4. Material para el apoyo a las labores de asistencia a pasajeros.
- 1.- Organización del espacio de trabajo
  - 2.- Organización de los elementos de trabajo
  - 3.- Reposición de los elementos de trabajo faltantes
  - 4.- Entrega y recogida de vales y encuestas a pasajeros
5. Atención básica al pasajero
- 1.- Saludos de bienvenida y despedida.

**+ Información Gratis**

2.- Presencia.

3.- Pautas básicas de cortesía

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. ASISTENCIA A LA ATENCIÓN AEROPUERTOS.**

1. Normativa específica:

1.- Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo de las personas con discapacidad o movilidad reducida

2.- Reglamento (CE) 261/2004 que establece, entre otros, los derechos de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de asistencia

2. Atención específica a pasajeros con movilidad reducida

1.- Tipos de pasajeros PMR y sus características

2.- Mensajes de información sobre pasajeros con movilidad reducida

3.- Asistencia y acompañamiento según la tipología de discapacidad

3. Nociones básicas de primeros auxilios con PMR.

1.- Protocolo de actuación ante un accidente.

2.- Tipos de intervenciones en función del incidente

3.- Personal especializado y procedimientos de coordinación

4.- Examen del lugar del accidente.

5.- Evaluación del estado del accidentado.

6.- Técnicas básicas de inmovilización.

**+ Información Gratis**

7.- Vendajes.

8.- Reanimación cardio-pulmonar.

9.- Desfibrilación.

4.Sistemas de comunicación con personas con discap

1.- Elementos a considerar en la comunicación con este tipo de pasajeros.

2.- Aspectos básicos del lenguaje de signos aplicac

5.Equipos de atención a pasajeros con movilidad redu código de asistencia.

1.- Tipos de sillas de ruedas: WCHC, WCHS, WCH

2.- Transelevadores: Características y manejo.

3.- Ambulifts: Características y manejo.

4.- Camillas: STCR. Características y manejo.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. TRANSPORTE DE PASAJERO**

1.Vehículos de transporte de pasajeros y tripulación e

1.- Tipos: Jardineras, Transelevadores, Furgonetas

2.- Características.

3.- Sistemas de funcionamiento y manejo.

4.- Anclajes: tipos, comprobación de funcionamient

2.Circulación en rampa.

+ Información Gratis

- 1.- Normas específicas vigentes en aeropuertos y c
  - 2.- Vías de circulación.
  - 3.- Zonas de estacionamiento.
- 3.Mantenimiento básico de vehículos de transporte de
- 1.- Revisión de sistemas de frenado, baterías, bara
  - 2.- Limpieza del vehículo.
  - 3.- Documentación del vehículo
  - 4.- Dispositivos de seguridad de los vehículos: corr

**+ Información Gratis**