







MF2213_2 Atención a P



INESEM

SINESS SCHOOL

Pasajeros en Aeropuertos

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empresarial**

MF2213_2 Atención a F

duración total: 160 horas

horas telefo

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito del transporte y mantenimiento de vehículos campos de la asistencia a pasajeros, tripulaciones, aero del área profesional aeronáutica. Así, con el presente cu necesarios para atender a pasajeros y otros usuarios de

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



a quién va dirigido

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

+ Información Gratis

objetivos

- Relacionar y concretar los organismos e instituciones de la actividad aeroportuaria, y describir las características del entorno de trabajo y las aeronaves que lo utilizan, así como la normativa de aplicación y seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación a los usuarios del aeropuerto.
- Explicar las medidas de seguridad operacional, de seguridad y prevención laboral y medioambiental, para ser adoptadas por los usuarios.
- Aplicar las principales técnicas relacionadas con los Factores Humanos y la comunicación para transmitir información operativa y rutinas a los empleados
- Identificar las tipologías de mercancías peligrosas transportadas y los protocolos de actuación en la terminal de pasajeros siguiendo los procedimientos actuando bajo normas de seguridad.
- Aplicar técnicas de comunicación para transmitir información operativa a los usuarios de aeropuertos, según las características de los usuarios.

+ Información Gratis

- Realizar actividades de facturación de pasajeros y sus requeridas, utilizando los equipos y materiales necesarios
- Realizar actividades de embarque de pasajeros aplicando los equipos y medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad
- Aplicar técnicas de atención a pasajeros de tratamiento especial, utilizando los medios necesarios y actuando bajo normas de seguridad
- Aplicar pautas de atención a reclamaciones relacionadas con el servicio
- Aplicar pautas de atención en la sala de llegadas, relacionadas con el servicio

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de Atención a Pasajeros en Aeropuertos, certificando el haber superado las competencias incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias adquiridas por la experiencia laboral y de la formación no formal, vía procedimiento de homologación correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de la Ley 14/2013 publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias adquiridas por la 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 nivel inferior. En el desarrollo de la actividad profesional universal de acuerdo con la legislación vigente.

+ 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 dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

ESTUDIOS EMPRESARIALES

participación a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

Formación Formativa

en la convocatoria de XXXX

número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

en la TITULACIÓN en
el mes de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s
mes 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 pasar.

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

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

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'UF2703 Seguridad en la Atención a P
- Manual teórico 'UF2704 Información, Facturación y E
- Manual teórico 'UF2705 Atención y Gestión de Reclai

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

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

www.formacioncontinua.eu

información y



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Asajeros 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 inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

Después de la finalización del curso, que dependerá de la modalidad formativa con una fecha de inicio y una fecha

de cursos 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 alun 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. ATENCIÓN A PASAJEI AEROPUERTOS

**UNIDAD FORMATIVA 1. SEGURIDAD EN LA ATI
UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y COMUNICA**

+ Información Gratis

1. Marco institucional en el entorno aeroportuario.
 - 1.- Organismos Internacionales: funciones, normas
 - 2.- Organismos Nacionales: funciones, normas y re
 - 3.- Otros organismos/asociaciones.
2. Entidades y empresas presentes en un aeropuerto:
 - 1.- Sus funciones.
 - 2.- Actividades.
 - 3.- Servicios.
3. Infraestructuras y características físicas de un aerop
4. Aeronaves. Tipos y características principales.
5. Mapas del área de movimiento.
6. Servicios de asistencia en tierra: diferentes tipos de
7. Servicios de tránsito aéreo.
8. Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas in
9. Normativa aeronáutica y reglamentos aplicables a la
10. Comunicaciones en el entorno aeroportuario.
 - 1.- Alfabeto aeronáutico.
 - 2.- Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos
 - 3.- Fraseología aeronáutica.
 - 4.- Servicio Internacional de Comunicaciones Aero

+ Información Gratis

- 5.- Radiotelefonía.
- 6.- Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico.
- 7.- Mensajes AFTN y SITA.
- 8.- Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de emergencia.
- 9.- Procedimiento de llamada.
- 10.- Frases y palabras normalizadas.
- 11.- Categoría de los mensajes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN

1. Normas de Seguridad Operacional en las actividades de atención al pasajero.
 - 1.- Normativa básica de Seguridad en Plataformas de embarque.
 - 2.- Normativa de seguridad operacional aplicable en las actividades de atención al pasajero.
 - 3.- Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida.
 - 4.- Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.
 - 5.- Normas operativas, su aplicación y prioridades.
 - 6.- Normas para el acceso, estacionamiento y para el embarque y desembarque.
2. Protocolos de comunicación de riesgos y de mitigación de riesgos.
 - 1.- Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI.
 - 2.- Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - 3.- Protocolos de comunicación de riesgos.
 - 4.- Normas de supervisión de riesgos.

+ Información Gratis

3. Seguridad de protección aeroportuaria:

- 1.- Recomendaciones de Seguridad de IATA.
- 2.- Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportua
- 3.- Programa Nacional de Seguridad. Medidas de s
- 4.- Plan de Seguridad interno de las compañías aé

4. Plan de emergencias:

- 1.- Necesidad de la existencia de los Planes de em
- 2.- Documento del plan de emergencia de aeropue
- 3.- Tipos de emergencia;
- 4.- Dependencias implicadas: función y responsabi
- 5.- Funciones de mando y coordinación del plan;
- 6.- Mapas y áreas de respuesta ante una emergen
- 7.- Simulacros de emergencia en los aeropuertos. l

5. Prevención de Riesgos Laborales

- 1.- Conceptos básicos; Ruido; Manipulación y carg
- 2.- Equipos tierra; Salud laboral (factores y situacio
preventivo, valoración de situaciones de riesgo.
- 3.- Equipos de protección individual (EPI).
- 4.- Normas de supervisión de riesgos.

6. Sensibilización medioambiental en relación a la activ

+ Información Gratis

- 1.- Conceptos y terminología básica referida al me
 - 2.- Causas de las principales amenazas y problem
 - 3.- Respuestas institucionales y sociales a la probl
 - 4.- Tratamiento, recogida, clasificación y almacena
- peligrosidad, e impacto medioambiental.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FACTORES HUMANOS EN LA

1. Concepto de Factor humano:
 - 1.- Definición.
 - 2.- Importancia.
 - 3.- Gestión.
2. Modelos teóricos para explicación de sucesos y prev
 - 1.- Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una

práctica.

 - 2.- Consciencia situacional compartida. Aspectos te
 - 3.- Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación prác
 - 4.- Etimología del error humano: variables biológica
 - 5.- Estudios del error humano en aviación: modelo
 - 6.- Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para
3. Técnicas de comunicación aplicada a la atención en
 - 1.- El proceso de comunicación sus barreras y cara

+ Información Gratis

- 2.- La comunicación oral: normas de información y
 - 3.- Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
 - 4.- Comunicación no verbal: las señales y actitudes
 - 5.- Coherencia con la comunicación verbal.
 - 6.- Empatía, asertividad, contacto visual. Resolución
 - 7.- Elementos facilitadores y barreras a la comunic
 - 8.- Gestión del estrés y autocontrol.
- 4.Trabajo en equipo en el entorno aeroportuario:
- 1.- Distribución de responsabilidades y cooperación
 - 2.- Gestión de conflictos. Toma de decisiones.
 - 3.- La conciencia situacional.
 - 4.- Automatismos.
 - 5.- Causas que provocan tensión laboral.
- 5.Protocolo en el entorno aeroportuario:
- 1.- Normas básicas de cortesía pautas de tratamien
 - 2.- Normas de conducta básica en la atención a los
 - 3.- Imagen y cultura en el aeropuerto. uniformidad y
 - 4.- Protocolo en las empresas del entorno aeroport

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MERCANCÍAS PELIGROSAS E

- 1.Bases normativas y disposiciones.

+ Información Gratis

2.Limitaciones:

- 1.- Mercancías peligrosas prohibidas, ocultas, trans
- 2.- Exenciones a la reglamentación y aprobaciones
- 3.- Variaciones en función de estado y operador.

3.Marcado y etiquetado:

- 1.- Reconocimiento de mercancías peligrosas no d

4.Respuestas de emergencia.

UNIDAD FORMATIVA 2. INFORMACIÓN, FACTU AEROPORTUARIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMACIÓN A USUARIOS S

1.Usuarios y pasajeros aeroportuarios: Tipologías, car

- 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.- Menores y escolares.
- 7.- Pasajeros de tercera edad.
- 8.- Pasajeros de orquesta o con elementos deporti
- 9.- Pasajeros con animales tanto en cabina como e

+ Información Gratis

10.- Pasajeros con armas.

11.- Pasajeros conflictivos.

2.Aspectos legislativos relacionados con la atención a compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de retraso de los vuelos y principio general de prioridad para los perros de acompañamiento certificados.

1.- Derechos de las personas con discapacidad o reducida.

2.- Restricciones de transporte de personas con discapacidad.

3.Información a usuarios aeroportuarios:

1.- Demandas habituales de información: Información sobre cancelaciones. Dependencias aeroportuarias.

2.- Actuación en caso de overbooking, pérdidas de equipaje.

3.- Actuación ante solicitudes de información desordenada.

4.- Elementos facilitadores a la comunicación: pantallas de información aeroportuarias, eliminación de barreras de comunicación.

5.- Barreras arquitectónicas: situaciones habituales.

6.- Parámetros de calidad en la atención a pasajeros. Indicadores de satisfacción del pasajero.

7.- Acceso a los diferentes sistemas informáticos de gestión que operan en él.

+ Información Gratis

8.- Equipos de comunicación: teléfono fijo, móvil, c

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN EN LA FACTURAC

1. Mostrador de facturación.

1.- Operaciones previas y organización del mostrac

2.- Equipos y materiales necesarios para la factura

Tarjetas de embarque, etiquetas, medios de comunicaci

3.- Cierre del mostrador y recogida de elementos d

2. Facturación. Situaciones habituales

1.- Requisitos de documentación de pasajeros: bille

2.- Proceso de identificación del pasajero.

3.- Comprobación de billetes.

4.- Sistemas de reservas.

5.- Sistemas de check-in: Información de vuelos, fa
etiquetas de equipaje.

6.- Facturación de equipajes: requisitos, equipajes

7.- Reserva, emisión y reemisión de billetes electró

8.- Procedimientos de modificación y cancelación c

9.- Procedimientos de upgradings y downgradings.

10.- Sistemas de cobro. Diferentes tipos de tarifas, c

11.- Facturación informática y normas de actuación

+ Información Gratis

12.- Protección de datos informáticos.

3.Irregularidades en el mostrador de facturación.

1.- Tipos más frecuentes de irregularidades de pasaje, equipajes de tratamiento especial, falta o pérdida

2.- Normativa y protocolo de actuación ante el exceso

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN EN LOS SERVICIO

1.Mostrador de embarque.

1.- Equipos y materiales necesarios para el embarque en condiciones de uso.

2.- Operaciones previas y organización del mostrador

3.- Cierre del mostrador de embarque y recogida de

2.Proceso de embarque, situaciones habituales.

1.- Requisitos y control de documentación de pasaje: billetes, pasaporte, visados, permisos de residencia, registros

2.- Sistemas informáticos en los procesos de embarque

3.- Gestión de tiempos establecidos y coordinación

4.- Voces de embarque: Modulación de la voz, utilización

5.- Equipaje de mano permitido y rechazable. Normativa

6.- Pasajeros en tránsito: Normativa, y actuaciones

7.- Coordinación con otros profesionales del ámbito

+ Información Gratis

8.- Procedimientos de upgradings y downgradings.
 9.- Procesos básicos de finalización de embarque.
 faltantes.

10.- Protección de datos informáticos.

3.Incidencias operativas en el embarque.

1.- Procedimientos de actuación ante irregularidades lista de espera, pérdida de vuelo en conexión. pasajeros

2.- Irregularidades en el equipaje de mano: exceso diferentes instalaciones aeroportuarias equipajes de trat

3.- Tipos de incidencias en el embarque y criterios

4.- Tramitación de incidencias.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN A PASAJEROS DE

1.Tipos y Características diferenciadoras.

1.- Menores sin acompañar, deportados e inadmitidos

2.- Pautas de actuación en función de su tipología.

3.- Procedimientos diferenciados de facturación y e

4.- Documentación necesaria.

5.- Criterios de admisión o denegación del servicio: descargo de responsabilidad.

6.- Incidencias y factores de riesgo más frecuentes

+ Información Gratis

2. Sistemas de gestión de servicios a Pasajeros de tráfico.
 - 1.- Tipos y características.
 - 2.- Manejo básico.
 - 3.- Mensajes emitidos.
 - 4.- Actuaciones en función de la tipología de mensajes.
3. Nociones básicas de las pautas y los sistemas de comunicación.
 - 1.- Nociones elementales de lenguaje de signos aplicadas.
4. Nociones básicas de primeros auxilios con PMR.
 - 1.- Procedimiento ante un accidente:
 - 2.- Examen del lugar del accidente.
 - 3.- Evaluación del estado del accidentado.
 - 4.- Inmovilización.
 - 5.- Solicitud de ayuda.
 - 6.- Puesta a disposición del personal especializado.
 - 7.- Vendajes.
 - 8.- Reanimación cardio-pulmonar.
 - 9.- Desfibrilación.

UNIDAD FORMATIVA 3. ATENCIÓN Y GESTIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS F

1. Mostrador de reclamación:

+ Información Gratis

- 1.- Operaciones previas y organización del mostrador
 - 2.- Equipos y materiales necesarios en el mostrador: sistemas de megafonía; hojas de reclamaciones, albaranes
 - 3.- Cierre y recogida de todos los elementos de trabajo
2. Normas en el tratamiento de incidencias relacionadas con el vuelo
- 1.- Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, que establece normas comunes sobre compensación y denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos
 - 2.- Normativa reguladora en caso de reclamaciones: Real Decreto 1023/2009
 - 3.- Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales e internacionales
3. Incidencias habituales, protocolos de actuación y tratamiento
- 1.- Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
 - 2.- Responsabilidades de la compañía; información al cliente
 - 3.- Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: hasta el siguiente vuelo; redireccionamiento con otra compañía

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL VUELO

1. Equipos de recogida de equipaje:
 - 1.- Paneles. Preparación y verificación del estado de los equipajes
 - 2.- Cintas. Preparación, verificación del estado de los equipajes
 - 3.- Cintas especiales: uso, equipajes especiales, distribución

+ Información Gratis

- 4.- Actuaciones en caso de incidencias en paneles
- 2.Tratamiento de incidencias relacionadas con el equipaje
 - 1.- Incidencias habituales, protocolos de actuación de irregularidad de equipaje.
 - 2.- Procedimientos habituales en la gestión de la R
 - 3.- Responsabilidades de la compañía; información
 - 4.- Gestión de búsqueda, entrega y regularización. regularización del equipaje "RUSH". Registro, almacena
 - 5.- Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
 - 6.- Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales

+ Información Gratis