



INESEM

BUSINESS SCHOOL

TMVO0111 Tripulación de Cabina de Pasajeros

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

TMVO0111 Tripulación de Cabina de Pasajeros

duración total: 550 horas

horas teleformación: 275 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

En el ámbito del Transporte y Mantenimiento de Vehículos, es necesario conocer los diferentes campos de la Tripulación de Cabina de Pasajeros dentro del área profesional Aeronáutica. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para desarrollar las actividades de cabina de pasajeros en transporte aéreo, velando por la seguridad de los mismos en situaciones normales, anormales y de emergencia, aplicando si procede primeros auxilios y procedimientos de supervivencia, utilizando, en caso necesario la lengua inglesa, así como ofrecer a los pasajeros los servicios a bordo que la compañía estipule, de forma que se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos de la organización, con la calidad requerida, aplicando la normativa vigente y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.



+ Información Gratis

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo.
- Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo.
- Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo.
- Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajero.
- Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo.
- Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte.
- Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros.

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad TMVO0111 Tripulación de Cabina de Pasajeros, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral)

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en compañías aéreas, estando circunscrito su ámbito de actuación a determinados tipos de aeronaves, para los que cada profesional posee una habilitación específica que, además, goza de reconocimiento por parte de los organismos nacionales e internacionales competentes en aviación civil. Su actividad profesional está sometida a regulación por la Administración competente, y en su desempeño podrá depender, en su caso, funcional y jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

**INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES**

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

**forma de bonificación**

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF2004_3 Factores Humanos de la Tripulación en Transporte Aéreo'
- Manual teórico 'MF2001_3 Operativa de Emergencia Relacionada con la Seguridad de los Pasajeros en Tr'
- Manual teórico 'MF2002_3 Procedimiento de Supervivencia en Caso de Incidente en Transporte Aéreo'
- Manual teórico 'MF0809_3 Inglés Profesional para Transporte Aéreo de Pasajeros'
- Manual teórico 'MF2005_2 Atención al Pasajero en Medios de Transporte'
- Manual teórico 'MF2003_2 Primeros Auxilios en Medios de Transporte de Pasajeros'
- Manual teórico 'UF0135 Operaciones de cabina de pasajeros previas al vuelo'
- Manual teórico 'UF0154 Operaciones de cabina de pasajeros durante el vuelo'
- Manual teórico 'UF0155 Operaciones de cabina de pasajeros durante el aterrizaje y desembarque de pasaj



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo**MÓDULO 1. OPERATIVA NORMAL Y ANORMAL RELACIONADA CON LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS EN TRANSPORTE AÉREO****UNIDAD FORMATIVA 1. OPERACIONES DE CABINA DE PASAJEROS PREVIAS AL VUELO****UNIDAD DIDÁCTICA 1. AVIACIÓN BÁSICA PARA LA TRIPULACIÓN DE CABINA DE PASAJEROS**

1. Términos empleados comúnmente:

- 1.- Geográficos.
- 2.- Geométricos.
- 3.- Cartográficos.
- 4.- Aeronáuticos.

2. Aerodinámica:

- 1.- Propiedades físicas del aire.
- 2.- Movimientos del aire.
- 3.- Resistencia aerodinámica: factores que la afectan.
- 4.- Sustentación: superficies sustentadoras y fuerza de sustentación.
- 5.- Perfiles.

3. La aeronave:

- 1.- Elementos fundamentales de la aeronave: estructura.
- 2.- Motores: clases.
- 3.- Sistemas auxiliares, instrumentos, sistemas de navegación,
- 4.- Equipos específicos de seguridad y uso de pasajeros y tripulación de cabina de pasajeros.
- 5.- Presentación y reconocimiento de los elementos fundamentales de la cabina de pilotaje.

4. Principios del vuelo

- 1.- Diversas clases de vuelo.
- 2.- Aterrizaje y despegue.
- 3.- Pérdida y barrena.
- 4.- Estabilidad y control del avión: principios fundamentales y mandos relacionados con cada tipo de estabilidad.

5. Elementos de navegación:

- 1.- Dirección sobre la superficie terrestre.
- 2.- Posición sobre la superficie terrestre.
- 3.- Control del tiempo: horas y usos horarios.

6. Nociones de meteorología

- 1.- Composición de la atmósfera.
- 2.- Nubes.
- 3.- Tormentas.
- 4.- Turbulencia.
- 5.- Otros fenómenos que pueden afectar al vuelo.
- 6.- Condiciones climáticas regionales.
- 7.- Condiciones climáticas estacionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. NORMATIVA APLICABLE A LA TRIPULACIÓN DE CABINA DE PASAJEROS

1. Legislación y organismos internacionales.

2. Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

3. Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)

4. Convenios Internacionales:

- 1.- De secuestros.
- 2.- De indemnizaciones.

5. Normativa: EU-OPS

6. Organismos Europeos:

- 1.- CEAC

2.- EASA

3.- Eurocontrol

7.Legislación y Organismos nacionales:

1.- Legislación básica.

2.- Legislación penal.

8.Dirección General de Aviación Civil

9.AENA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPERACIONES PREVIAS AL VUELO

1.Procedimientos prevuelo en aeropuerto:

1.- Sistema aeroportuario.

2.- Lado tierra.

3.- Lado aire.

4.- Área de maniobras.

5.- Plataforma.

6.- Oficina de firmas.

2.Tiempos de presentación:

1.- Trámites y firma.

3.Procedimientos reglamentarios para la tripulación de cabina:

1.- Composición de la tripulación de una aeronave.

2.- Documentación de carácter personal.

3.- Reunión/briefing.

4.Procedimiento según el tipo de vuelo.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCIÓN Y EMBARQUE DE PASAJEROS, OBJETOS, MATERIAL DIVERSO Y ANIMALES VIVOS

1.Embarque de pasajeros:

1.- Recepción del PIL (Passenger Information List).

2.- Mensaje de bienvenida y acomodación de pasaje.

3.- Plazo de realización de recepción y embarque de pasajeros.

4.- Normas establecidas de recepción y embarque de pasajeros.

5.- Equipaje de mano del pasaje.

6.- Definición de zonas de pasajeros.

2.Embarque de objetos, material diverso y animales vivos:

1.- Normas de seguridad.

2.- Procedimientos.

3.- Tipo de material y objetos diversos.

4.- Procedimientos de realización de embarque de objetos, material diverso y animales vivos.

3.Procedimiento en caso de embarque condicionado por carga de combustible.

4.Procedimiento de carga de combustible con pasaje a bordo.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OPERACIONES PREVIAS AL VUELO REFERIDAS A PASAJEROS ESPECIALES

1.Transporte de menores:

1.- Definición.

2.- Limitaciones al transporte.

3.- Bebés: precauciones.

4.- Niños: acompañados y no acompañados (UM).

2.Pasajeros con capacidad reducida para el transporte aéreo o personas con movilidad reducida:

1.- Definición.

2.- Categorías.

3.- Clases.

4.- Acompañante válido.

5.- Documentación requerida.

3.Embarque de pasajeros con movilidad reducida.

1.- Colocación a bordo: norma general, no ambulatorios, ciegos, hemipléjicos o con insuficiencia respiratoria.

2.- Limitaciones en cuanto a su transporte: viajan individualmente, sin o con acompañante o en grupo, con acompañante.

4.Pasajeros irregulares, con o sin escolta.

5.Presos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD EN CABINA DE PASAJEROS PREVIAS AL VUELO

1.Listas de comprobación de material de emergencia.

2.Lista de comprobación de suministros y material.

3.Tiempos de realización.

4.Comprobación de equipos de seguridad y emergencia.

5.Procedimientos de verificación del estado operativo.

6.Estiba segura del equipaje de la cabina.

7.Cerrado de puertas y armado de rampas.

8.Vuelo con una salida inoperativa: procedimiento.

9.Procedimiento de cabina asegurada para el despegue.

UNIDAD FORMATIVA 2. OPERACIONES DE CABINA DE PASAJEROS DURANTE EL VUELO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA NORMAL AL INICIO DEL VUELO Y EN LA FASE CRÍTICA DE DESPEGUE

1.Instrucciones al pasaje:

1.- Situación de las salidas de emergencia.

2.- Instrucciones de seguridad.

3.- Prohibición de fumar.

4.- Usos de los cinturones, mesas plegables, y respaldos de los asientos.

5.- Chalecos salvavidas: demostración y uso.

6.- Máscaras de oxígeno: demostración y uso.

2.Coordinación entre la tripulación técnica y tripulación de cabina de pasajeros.

3.Cabina estéril.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERATIVA NORMAL Y ANORMAL DURANTE LA FASE DE CRUCERO

1.Cinturones off.

2.Sobrecargo solicita permiso para comenzar el trabajo.

3.Lectura de mensaje informativo a los pasajeros.

4.Acceso a la cabina de mando.

5.Vigilancia de la cabina de pasajeros y lavabos.

6.Condiciones de seguridad de las zonas de trabajo.

7.Turnos de actividad y descanso durante el vuelo.

8.Procedimientos de prestación de servicios a los pasajeros durante el vuelo.

9.Instrucciones y emisión de mensajes al pasaje durante el vuelo.

10.Procedimientos con pasajeros especiales:

1.- Atención a pasajeros con movilidad reducida.

2.- Atención a menores no acompañados

3.- Vigilancia de irregulares sin escolta.

4.- Pasajeros conflictivos.

11.Irregularidades durante el vuelo: procedimientos.

12.Vuelo en turbulencia:

1.- Procedimiento en caso de turbulencia ligera.

2.- Procedimiento en caso de turbulencia moderada.

3.- Procedimiento en caso de turbulencia severa.

13.Escape de presión: procedimiento.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPERATIVA SEGURA EN VUELO

1.Seguridad de la aeronave.

2.Seguridad de las operaciones.

3.Seguridad de las personas.

4.Relación actividad/descanso.

- 5.Limitaciones en el tiempo de vuelo.
- 6.Incrementos de actividad aérea.

UNIDAD FORMATIVA 3. OPERACIONES DE CABINA DE PASAJEROS DURANTE EL ATERRIZAJE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS PARA ATERRIZAJE Y FASE CRÍTICA DE ATERRIZAJE

- 1.Instrucciones de seguridad.
- 2.Mensajes previos al aterrizaje.
- 3.Situaciones anormales que pueden producirse y procedimientos a aplicar.
- 4.Procedimiento de cabina asegurada para aterrizaje.
- 5.Coordinación entre la tripulación técnica y tripulación de cabina de pasajeros.
- 6.Cabina estéril.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATERRIZAJE, RODAJE Y ESTACIONAMIENTO

- 1.Despedida.
- 2.Procedimiento de desarmado de rampas y apertura de puertas.
- 3.Desembarque de pasajeros.
- 4.Desembarque de pasajeros especiales.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTO POST-VUELO

- 1.Documentación.
- 2.Procedimientos de postvuelo en aeropuerto.
- 3.Reunión / de briefing.

MÓDULO 2. OPERATIVA DE EMERGENCIA RELACIONADA CON LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS EN TRANSPORTE AÉREO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EQUIPOS PARA EMERGENCIA EN LA AERONAVE DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

- 1.Equipos comunes:
 - 1.- Contra incendios.
 - 2.- Medios contra el humo: capuchas anti-humo.
 - 3.- Oxígeno:
 - 1.* Botella portátil de oxígeno de protección.
 - 2.* Botella portátil de oxígeno de primeros auxilios.
- 2.Equipos específicos:
 - 1.- Iluminación de emergencia.
 - 2.- Botiquines médicos de emergencias.
 - 3.- Megáfono e interfono.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMERGENCIAS A BORDO DE AERONAVES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

- 1.Procedimientos generales en caso de emergencia.
 - 1.- Influencia del factor tiempo.
 - 2.- Relación entre los miembros de la tripulación en situaciones de emergencia.
 - 3.- Operativa en caso de incapacitación de algún miembro de la tripulación técnica.
- 2.Procedimiento en caso de fuego y humo:
 - 1.- Tipos de fuegos y su identificación.
 - 2.- Medidas de prevención y extinción.
- 3.Procedimiento en caso de despresurización:
 - 1.- Tipos de despresurización.
 - 2.- Fenómenos físicos asociados.
 - 3.- Chequeo de emergencia después de una despresurización.
- 4.Emergencias durante las fases de despegue, aproximación y aterrizaje.
- 5.Procedimiento en caso de aterrizaje o amaraje forzoso:
 - 1.- Características: emergencia prevista e imprevista.
 - 2.- Preparación.Briefing para la evacuación.
 - 3.- Tipo de emergencia.

4.- ETA (Estimated time of arrival).

5.- Lugar de aterrizaje.

6.- Señal de protección convenida.

6.Procedimientos ante emergencias relacionadas con la salud:

1.- Procedimiento de apertura del botiquín médico de emergencia.

2.- Procedimiento A PHI (Air Passangers Health Innsurance).

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EMERGENCIAS A BORDO PROVOCADAS POR OCUPANTES DE LA AERONAVE

1.Pasajeros que perturban el orden en la cabina:

1.- Riña de pasajeros.

2.- Conductas condicionadas por embriaguez o estupefacientes.

3.- Pasajeros que provocan fuego a bordo.

4.- Ataques a la tripulación.

5.- Interferencia ilícita de la aeronave.

6.- Alerta de bomba.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EMERGENCIAS A BORDO PROVOCADAS POR MERCANCÍAS PELIGROSAS

1.Reglamentación en materia de mercancías peligrosas: Anexo 18 al Convenio sobre Aviación Civil internacional.

2.Instrucciones técnicas para el transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea.

1.- Transporte seguro de mercancías peligrosas en la cabina.

2.- Reglamentación en materia de mercancías peligrosas: Condiciones. Cantidades. Embalajes. Etiquetas. Estib.

Precauciones.

3.- Clasificación de mercancías peligrosas prohibidas.

4.- Transporte de mercancías peligrosas en equipajes de mano. Medidas a adoptar y precauciones.

3.Procedimientos de actuación en caso de incidentes con mercancías peligrosas.

MÓDULO 3. PROCEDIMIENTOS DE SUPERVIVENCIA EN CASO DE INCIDENTE EN TRANSPORTE AÉREO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MEDIOS Y EQUIPOS DE EVACUACIÓN DE AERONAVES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

1.Equipos específicos:

1.- Salidas y medios de evacuación.

2.- Señales luminosas.

3.- Alarmas de evacuación.

2.Equipos especiales:

1.- Para sobrevuelo del agua.

2.- Sobrevuelo de regiones deshabitadas.

3.- Señalización de supervivencia.

3.Salidas de la aeronave:

1.- Puertas de la aeronave.

2.- Salidas de ala en la aeronave.

3.- Medidas en las puertas y salidas de la aeronave.

4.- Salidas de la aeronave no utilizables accidentalmente.

5.- Otros tipos de salida.

6.- Puntos de rotura del fuselaje.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN DE AERONAVES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

1.Situaciones que obligan a la evacuación.

2.Transmisión de mensajes de evacuación a los pasajeros.

3.Materiales y equipos de evacuación.

4.Orden y cadencia en la evacuación del pasaje de la aeronave.

5.Comprobación de avión vacío.

6.Procedimiento en caso de evacuación de urgencia:

- 1.- Responsabilidad de su puesta en marcha.
- 2.- Evacuación en tierra.
- 3.- Evacuación en agua.
- 4.- Evacuación en campo.
- 5.- Evacuación fuera de campo.
- 6.- Evacuación en aeródromo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SUPERVIVENCIA

1.Principios básicos de supervivencia:

- 1.- Principales agresiones.
- 2.- Orientación y posicionamiento.
- 3.- Desplazamiento.
- 4.- Equipo de supervivencia.
- 5.- Comportamiento en situación de supervivencia.

2.Estados emocionales de la supervivencia:

- 1.- Miedo y ansiedad.
- 2.- Dolor, heridas y enfermedades.
- 3.- Frío y calor.
- 4.- Fatiga.
- 5.- Sed.
- 6.- Hambre.
- 7.- Soledad o aislamiento.

3.Supervivencia en el desierto:

- 1.- Características.
- 2.- Principales agresiones: radiación solar, calor, variación térmica.
- 3.- Peligros: insectos y serpientes.
- 4.- Orientación y desplazamiento.
- 5.- Agua y alimentos.
- 6.- Adecuación del vestido.
- 7.- Refugios.

4.Supervivencia en alta montaña y/o zonas polares:

- 1.- Características.
- 2.- Construcción de refugios.
- 3.- Fuego.
- 4.- Orientación y desplazamiento.
- 5.- Agua y alimentos.
- 6.- Adecuación del vestido.

5.Supervivencia en el trópico y/o selva:

- 1.- Principales precauciones.
- 2.- Normas de actuación.
- 3.- Ropa.
- 4.- Desplazamientos.
- 5.- Refugios.
- 6.- Técnicas para hacer fuego.
- 7.- Principales peligros.
- 8.- Agua.
- 9.- Alimentos.

6.Supervivencia en el agua:

- 1.- Características del medio.
- 2.- Principales actuaciones en caso de supervivencia en el agua.
- 3.- Principales agresiones: Sed, radiación solar, variación térmica, alimentación.
- 4.- Peligros: Deshidratación, hipotermia, desnutrición.
- 5.- Organización dentro de la balsa y adecuación del vestido.

- 6.- Equipo de Flotación: Balsa, chalecos, rampa-balsa, cuna flotante, ancla flotante.
- 7.- Equipo de Señales.
- 8.- Equipo de pirotecnia: Cohetes y bengalas de mano.
- 9.- Equipo y medios de posicionamiento: GPS y estrellas.
- 10.- Obtención de agua y alimentos.
- 11.- Manejo de balsas.
- 12.- Técnicas de salvamento de caídos al agua.

7.SAR

8.Señales de socorro.

9.Señales de urgencia.

10.Señales visuales de búsqueda y salvamento.

MÓDULO 4. PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS PRIMEROS AUXILIOS EN UN TRANSPORTE DE PASAJEROS.

- 1.Principios básicos de anatomía y fisiología.
- 2.Principios de actuación en primeros auxilios.
- 3.Terminología clínica.
- 4.Legislación de Primeros Auxilios.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MEDIO DE TRANSPORTE Y LAS REACCIONES DEL ORGANISMO.

- 1.Características físicas y químicas de la atmósfera y del medio marino y submarino.
- 2.Efectos de la altitud:
 - 1.- Hipoxia.
- 3.Efectos sobre las cavidades del organismo.
- 4.Efectos ligados al ozono; radiaciones; disbarismos; efecto de las variaciones rápidas o explosivas de presión.
- 5.Efecto de la temperatura y sequedad del aire.
- 6.Efecto de las turbulencias, ruidos, vibraciones y deceleraciones.
- 7.Efectos debidos al desplazamiento, duración del viaje, viaje nocturno, decalaje horario, choque climático.
- 8.Incidentes y accidentes típicos a bordo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ACTUACIONES DE SOCORRISMO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

- 1.Material disponible y posibilidades de utilización, material improvisado.
- 2.Composición de los botiquines médicos de emergencia.
- 3.Oxígeno para primeros auxilios.
- 4.Enlace con los servicios médicos de urgencia.
- 5.Redacción de informes.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPLORACIÓN BÁSICA Y VALORACIÓN INICIAL DE ENFERMOS A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

- 1.Normas de triaje.
- 2.Valoración primaria y secundaria.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREVENCIÓN Y ASISTENCIA DE TRASTORNOS MENORES A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

- 1.Cinetosis.
- 2.Lipotimia, mareo y desmayo.
- 3.Hiperventilación y tetania.
- 4.Molestias gastrointestinales.
- 5.Barotitis media.
- 6.Barosinusitis.
- 7.Pequeñas hemorragias nasales y dentales.
- 8.Quemaduras y heridas de poca extensión.

- 9. Picaduras y mordeduras.
- 10. Cuerpos extraños en ojos, oídos y fosas nasales.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ASISTENCIA EN CASOS ESPECIALES A BORDO DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

- 1. Ahogados.
- 2. Obstrucción de la vía aérea:
 - 1.- RCP. Maniobra de Heimlich.
- 3. Trastornos cardiovasculares:
 - 1.- Infarto.
 - 2.- Angina.
- 4. Parada cardiorrespiratoria.
- 5. Ataques de ansiedad y de epilepsia.
- 6. Hemorragias y shock hipovolémico.
- 7. Traumatismos:
 - 1.- Esguinces y torceduras.
 - 2.- Luxación o dislocación.
 - 3.- Fracturas.
- 8. Parto a bordo:
 - 1.- Actitud práctica y cuidados a madre e hijo.
 - 2.- Riesgo de aborto.
- 9. Complicación aguda de la diabetes.
- 10. Reacción anafiláctica.
- 11. Trastornos abdominales.
- 12. Intoxicaciones.
 - 1.- Alimentarias.
 - 2.- Por agentes biológicos, químicos y medicamentosos.
 - 3.- Por inhalación de gases (bioterrorismo).
- 13. Electrocutión.
- 14. Trastornos neurológicos:
 - 1.- Ictus.
 - 2.- Cefaleas.
 - 3.- Coma.
- 15. Trastornos por efecto del alcohol y las drogas.
- 16. Trastornos por descompresión explosiva.
- 17. Trastornos por extremos de temperatura:
 - 1.- Calambres.
 - 2.- Agotamiento.
 - 3.- Insolación o golpe de calor.
 - 4.- Deshidratación.
 - 5.- Hipotermia.
 - 6.- Medidas preventivas.
- 18. Desórdenes psicológicos y del comportamiento.
- 19. Síndrome de la clase turista (tromboembólico).
- 20. Fallecimiento a bordo de un medio de transporte:
 - 1.- Conducta a seguir.
 - 2.- Aspectos reglamentarios.

MÓDULO 5. FACTORES HUMANOS DE LA TRIPULACIÓN EN TRANSPORTE AÉREO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EFECTOS DEL MEDIO AERONÁUTICO EN TRIPULACIONES DE VUELO

- 1. Importancia del factor humano.

2. Características físicas y químicas de la atmósfera.
3. Efectos ligados al ozono.
4. Efecto de la sequedad del aire.
5. Efectos debidos al desplazamiento: duración del viaje, vuelo nocturno, decalaje horario, choque climático.
6. Absorción de radiaciones cósmicas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y CONDUCTA EN RELACIÓN CON EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

1. El sistema nervioso.
2. Umbral sensorial.
3. Sensibilidad.
4. Adaptación.
5. Atención y distracción.
6. La conciencia y sus niveles.
7. La memoria.
8. Procesamiento de la información:
 - 1.- Sensación.
 - 2.- Percepción.
 - 3.- Conocimiento.
9. La conducta humana y su relación con el transporte aéreo de pasajeros:
 - 1.- Conceptos generales.
 - 2.- La personalidad.
 - 3.- La variabilidad humana: Diferencias individuales, diferencias de grupo.
 - 4.- Actitudes.
 - 5.- Motivación.
 - 6.- Aprendizaje: El refuerzo en el aprendizaje.
 - 7.- Sentimientos y emociones.
10. Conductas desadaptadas y/o delictivas a bordo de aeronaves:
 - 1.- Generalidades.
 - 2.- Conducta desadaptada.
 - 3.- Desadaptaciones personales.
 - 4.- El crimen y la violencia.
 - 5.- La marginación socio-económica.
 - 6.- Conductas desadaptadas individuales: trastornos de personalidad y emocionales.
 - 7.- Ansiedad y miedo.
 - 8.- Reacciones fóbicas.
 - 9.- Crisis violentas: agresividad y ataques de pánico.
 - 10.- Actuaciones frente a actitudes conflictivas.
11. Conductas colectivas:
 - 1.- Comportamiento en masa.
 - 2.- Psicología de las multitudes.
 - 3.- Violencias y entusiasmos colectivos.
 - 4.- Comportamiento en las catástrofes.
12. El secuestro aéreo:
 - 1.- Breve historia.
 - 2.- Tipología y personalidad del secuestrador.
 - 3.- Técnicas de manejo de la situación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA TRIPULACIÓN (CRM)

1. Elementos que influyen negativamente en la conducta y sus efectos en la seguridad del transporte aéreo de pasajeros:
 - 1.- El error humano.
 - 2.- Modelos para el estudio del error humano.
 - 3.- Etiología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas, ambientales.

- 4.- Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y Tem. Modelo Reason.
 - 5.- Fatiga.
 - 6.- Estrés.
 - 7.- La relajación como técnica para combatir el estrés.
 - 8.- Incidentes y accidentes.
- 2.La comunicación y su relación con el transporte aéreo de pasajeros:
- 1.- Nociones generales.
 - 2.- Comunicación verbal y no verbal.
 - 3.- Factores de comunicación.
 - 4.- Comunicación defectuosa.
 - 5.- Barreras en la comunicación.
 - 6.- Entrenamiento en técnicas de comunicación.
- 3.La tripulación de cabina de pasajeros como grupo:
- 1.- Definición del grupo.
 - 2.- Clasificación de los grupos.
 - 3.- Dinámica de grupos.
 - 4.- Influencia del grupo sobre el individuo.
- 4.Los pequeños grupos:
- 1.- Fines, estructura, estatus, autoridad, normas y actitudes.
 - 2.- Importancia del trabajo en equipo.
 - 3.- Gestión del CRM en la incapacitación de un miembro de la tripulación técnica.
 - 4.- Estudio de casos reales.
- 5.Liderazgo y estilos de gestión y su relación con el transporte aéreo de pasajeros.
- 1.- Coordinación de la tripulación y administración de recursos.
 - 2.- Trabajo en equipo y distribución de responsabilidades.
 - 3.- Cooperación.
 - 4.- Gestión de conflictos.
 - 5.- Toma de decisiones.
 - 6.- La conciencia situacional.
 - 7.- Automatismos.
 - 8.- Notechs vs LOSA.

MÓDULO 6. ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL PASAJERO.

- 1.Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente.
- 2.Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
- 3.Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
- 4.Resolución de problemas de comunicación.
- 5.Análisis de características de la comunicación.
- 6.Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- 7.Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- 8.Trato adecuado a personas con discapacidad.
- 9.Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
- 10.Utilización de sistemas y medios de comunicación.
- 11.Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar.
- 12.Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros.
- 13.Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL TRATAMIENTO PROTOCOLARIO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

- 1.Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario.
- 2.Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales.

3. Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal.

4. Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE.

1. Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.

2. Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra de los productos y servicios a bordo de medios de transporte de pasajeros.

3. Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.

4. Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Artículos:

1.- Características.

2.- Presentaciones habituales.

2. Procedimientos de embarque:

1.- El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.

2.- Diagramas de carga de equipos de venta a bordo.

3.- Manual de carga de artículos de venta a bordo.

4.- Documentación habitual.

5.- Procedimientos de seguridad antirrobo en el embarque y desembarque.

3. Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa:

1.- Ritmos y coordinación entre la tripulación.

4. El proceso de venta.

1.- Técnicas de venta.

2.- Venta vía pre-pack.

3.- Medios de pago.

4.- Registro y documentación de ventas.

5.- Liquidación de ventas.

6.- Sistemas mecanizados de cobro y registro.

7.- Soportes y aplicaciones informáticas habituales.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Procedimientos de embarque:

1.- El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.

2.- Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración.

3.- Manual de carga del servicio de restauración.

2. Medios materiales:

1.- Equipos.

2.- Procedimientos de montaje de carros de servicio.

3. Alimentos y bebidas:

1.- Tipos y características.

2.- Tratamiento y preparación de alimentos.

3.- Tratamiento, descorche y servicio de vinos.

4.- Comidas especiales.

5.- Técnicas y métodos de conservación de alimentos y bebidas.

6.- Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo.

7.- Técnicas y procedimientos del servicio de alimentos y bebidas.

8.- Normas de manipulación de alimentos.

4. Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa:

1.- Ritmos y coordinación entre la tripulación.

MÓDULO 7. INGLÉS PROFESIONAL PARA TRANSPORTE AÉREO DE

PASAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESTACIÓN EN INGLÉS DE LA OPERATIVA DE CABINA DE PASAJEROS EN TRANSPORTE AÉREO.

1. Información al pasajero sobre la aeronave.
2. Explicación al pasajero de las normas de seguridad de la aeronave.
3. Explicación al pasajero sobre procedimientos de actuación en caso de emergencia a bordo de la aeronave.
4. Cumplimentación de documentación relativa al vuelo.
5. Comunicación con otros profesionales del transporte aéreo de pasajeros.
6. Atención al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente.
7. Atención al pasajero en situaciones de evacuación de aeronaves.
8. Atención al pasajero en situaciones de supervivencia.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS AL PASAJERO DE TRANSPORTE AÉREO.

1. Acogida, acomodo y despedida del pasajero en el medio de transporte aéreo.
2. Información general sobre el vuelo y el destino.
3. Información sobre la compañía de transporte
4. Atención comercial al pasajero: servicios de restauración y venta a bordo.
5. Atención de quejas y reclamaciones.
6. Resolución de conflictos.