CURSO

AZAFATO/A DE TREN

MAS393

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



DESTINATARIOS

A través de este conjunto de materiales didácticos el alumnado podrá obtener una visión de la operativa de embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario, la aplicación de la normativa de seguridad laboral e higiene en la atención a pasajeros, la comunicación, el tratamiento protocolario al bordo de medios de transporte de pasajeros, la venta, el servicio de restauración, los primeros auxilios, las situaciones de socorrismo, la exploración básica y valoración inicial, la asistencia de casos especiales y el inglés profesional para el turismo.

Además, al final de cada unidad didáctica el alumno encontrará ejercicios de autoevaluación para poder evaluar el nivel y los conocimientos adquiridos en cada apartado.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
300H

MODALIDAD
A DISTANCIA / ONLINE
*Ambas modalidades incluyen módulos con clases en directo.

CURSO INICIAL
ONLINE

TUTORÍAS
PERSONALIZADAS

IDIOMA
ESPAÑOL

DURACIÓN
HASTA UN AÑO
*Prorrogable

IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~1520 €~~
VALOR ACTUAL: 380 €

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios el alumno recibirá un diploma que certifica el "**AZAFATO/A DE TREN**", de ESNECA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

CONTENIDO FORMATIVO

ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

MÓDULO 1. OPERATIVA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS Y CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR DEL TRANSPORTE FERROVIARIO DE PASAJEROS.

1. Las compañías de ferrocarriles
2. Los trenes
3. La tripulación
4. Terminología ferroviaria habitual en trenes de pasaje.
5. Servicios habituales ofertados a pasajeros

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS Y OPERACIONES DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO.

1. Operaciones previas al embarque del pasaje
2. Operaciones de embarque del pasaje
3. Detección de pasajeros motivo de sospecha o conflictivos.
4. Operaciones de desembarque del pasaje
5. Operaciones posteriores al desembarque del pasaje

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD LABORAL E HIGIENE EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO.

1. Riesgos profesionales de la atención a pasajeros en trenes de pasaje
2. Procedimientos e instrucciones de seguridad.
3. Medidas de prevención y protección.
4. Equipos de protección personal.
5. Factores técnicos ergonómicos.
6. Higiene y calidad de ambiente a bordo de trenes
7. Confort y ambientes de trabajo

MÓDULO 2. 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
2. Procedimientos de embarque
3. Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa:
4. El proceso de venta.

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

1. Procedimientos de embarque
2. Medios materiales
3. Alimentos y bebidas
4. Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa

MÓDULO 3. PREVENCIÓN Y ASISTENCIA A PASAJEROS EN EMERGENCIAS FERROVIARIAS.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS A BORDO DE TRENES DE PASAJEROS.

1. Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo
2. Planes de contingencias
3. La seguridad según las distintas series de trenes
4. Procedimientos y protocolos de actuación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LUCHA CONTRA INCENDIOS Y OTRAS EMERGENCIAS A BORDO DE TRENES DE PASAJEROS.

1. Lucha contra incendios
2. El fuego
3. Otras emergencias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DE MULTITUDES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN TRENES DE PASAJEROS.

1. La conducta colectiva
2. El pánico
3. El fenómeno del contagio mental
4. Tipologías de los comportamientos en las emergencias
5. Características de la formulación y emisión de mensajes en situaciones de emergencia

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN DEL PASAJE A BORDO DE TRENES DE PASAJEROS.

1. Marco normativo: Normativas nacionales e internacionales sobre evacuación de infraestructuras singulares.
2. Señalización
3. Coordinación con el resto de la tripulación:
4. Zonas a desalojar
5. Evacuación del tren
6. Comprobación de zonas desalojadas
7. Procedimientos de conducción del pasaje a los puntos de reunión
8. Procedimientos en los puntos de reunión

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
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
3. Trastornos cardiovasculares
4. Parada cardiorrespiratoria
5. Ataques de ansiedad y de epilepsia.
6. Hemorragias y shock hipovolémico.
7. Traumatismos
8. Parto a bordo
9. Complicación aguda de la diabetes.
10. Reacción anafiláctica.
11. Trastornos abdominales.
12. Intoxicaciones.
13. Electrocución.
14. Trastornos neurológicos
15. Trastornos por efecto del alcohol y las drogas.
16. Trastornos por descompresión explosiva.
17. Trastornos por extremos de temperatura
18. Desórdenes psicológicos y del comportamiento.
19. Síndrome de la clase turista (tromboembólico).
20. Fallecimiento a bordo de un medio de transporte

MÓDULO 5. INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.

6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.

1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
4. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.