

DOBLE TITULACIÓN

CURSO EN ATENCIÓN A PASAJEROS EN
AEROPUERTOS

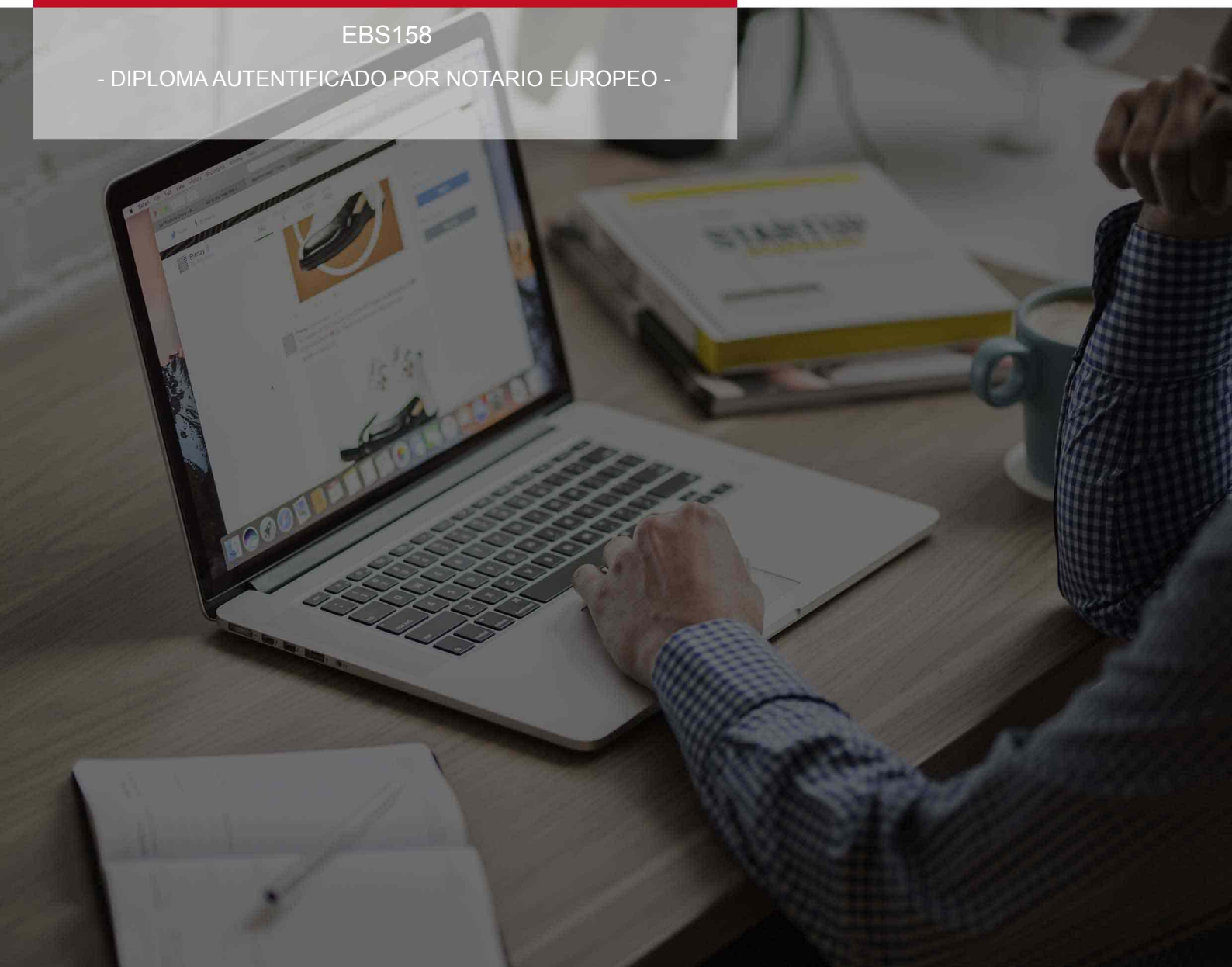
+

CURSO EN ATENCIÓN Y GESTIÓN DE
RECLAMACIONES DE PASAJEROS



EBS158

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre **Atención a Pasajeros en Aeropuertos y Atención y Gestión de Reclamaciones de Pasajeros** y que quieran asegurarse un recorrido ascendente en esta área, con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite conocer la seguridad en la atención a pasajeros y otros usuarios, la organización y comunicación en el entorno aeroportuario, los factores humanos en la atención al usuario, la información, facturación y embarque en terminales aeroportuarias, la atención en la facturación de vuelos a pasajeros, la atención en los servicios de embarque, las reclamaciones, etc. Además, al final de cada unidad didáctica el/la alumno/a encontrará ejercicios de autoevaluación que le permitirá hacer un seguimiento del curso de forma autónoma.

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
600H



MODALIDAD
ONLINE

*La modalidad incluye módulos
con clases en directo



CURSO INICIAL
ONLINE



TUTORIAS
PERSONALIZADAS



IDIOMA
CASTELLANO



DURACIÓN
HASTA UN AÑO
*Prorrogable



IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~2380€~~

VALOR ACTUAL: 595€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**CURSO EN ATENCIÓN A PASAJEROS EN AEROPUERTOS + CURSO EN ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE PASAJEROS**”, de ELBS ESCUELA DE LIDERAZGO.

Los diplomas llevan el sello de **Notario Europeo** que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional. Además, dispone del reconocimiento **Cum Laude**. Este distintivo lo otorga Emagister a los centros educativos y escuelas de negocios, que hayan recibido la mejor valoración de los servicios formativos prestados por los estudiantes.

REDES SOCIALES



www.facebook.com/escuelaelbs



www.linkedin.com/company/elbs-escueladeliderazgo



[@escuela_elbs_formacion](https://www.instagram.com/escuela_elbs_formacion)



www.escuelaelbs.com



[@ELBS_School](https://twitter.com/ELBS_School)



www.escuelaelbs.com/blog

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1. ATENCIÓN A PASAJEROS EN AEROPUERTOS

UNIDAD FORMATIVA 1. SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL ENTORNO AEROPORTUARIO

1. Marco institucional en el entorno aeroportuario.
 - Organismos Internacionales: funciones, normas y reglamentos.
 - Organismos Nacionales: funciones, normas y reglamentos.
 - Otros organismos/asociaciones.
2. Entidades y empresas presentes en un aeropuerto:
 - Sus funciones.
 - Actividades.
 - Servicios.
3. Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire.
4. Aeronaves. Tipos y características principales.
5. Mapas del área de movimiento.
6. Servicios de asistencia en tierra: diferentes tipos de atención y funciones principales.
7. Servicios de tránsito aéreo.
8. Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas.
9. Normativa aeronáutica y reglamentos aplicables a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
10. Comunicaciones en el entorno aeroportuario.
 - Alfabeto aeronáutico.
 - Terminología aeronáutica: abreviaturas, códigos, marcas y claves.
 - Fraseología aeronáutica.
 - Servicio Internacional de Comunicaciones Aeronáuticas.
 - Radiotelefonía.
 - Servicio fijo aeronáutico. Servicio móvil aeronáutico.
 - Mensajes AFTN y SITA.
 - Mensajes que no cumplen el formato AFTN y mensajes de servicio.
 - Procedimiento de llamada.
 - Frases y palabras normalizadas.
 - Categoría de los mensajes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS DEL AEROPUERTO.

1. Normas de Seguridad Operacional en las actividades aeroportuarias.
 - Normativa básica de Seguridad en Plataforma de AENA: Teoría de la vulnerabilidad operacional.
 - Normativa de seguridad operacional aplicable en la terminal de pasajeros de un aeropuerto.
 - Prevención de riesgos de pasajeros con movilidad reducida.
 - Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO). Actividades y aspectos específicos del SGSO.

- Normas operativas, su aplicación y prioridades: señales, marcas y letreros de plataforma.
 - Normas para el acceso, estacionamiento y parada de vehículos.
2. Protocolos de comunicación de riesgos y de mitigación de sus consecuencias.
 - Sistemas de gestión de la Seguridad de OACI.
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Protocolos de comunicación de riesgos.
 - Normas de supervisión de riesgos.
 3. Seguridad de protección aeroportuaria:
 - Recomendaciones de Seguridad de IATA.
 - Normativa EU-OPS sobre seguridad aeroportuaria.
 - Programa Nacional de Seguridad. Medidas de seguridad contra interferencia ilícita.
 - Plan de Seguridad interno de las compañías aéreas.
 4. Plan de emergencias:
 - Necesidad de la existencia de los Planes de emergencia.
 - Documento del plan de emergencia de aeropuertos.
 - Tipos de emergencia;
 - Dependencias implicadas: función y responsabilidad de cada dependencia.
 - Funciones de mando y coordinación del plan;
 - Mapas y áreas de respuesta ante una emergencia.
 - Simulacros de emergencia en los aeropuertos. Reacción ante emergencias.
 5. Prevención de Riesgos Laborales
 - Conceptos básicos; Ruido; Manipulación y carga ergonómica.
 - Equipos tierra; Salud laboral (factores y situaciones de riesgo, medios de protección y comportamiento preventivo, valoración de situaciones de riesgo).
 - Equipos de protección individual (EPI).
 - Normas de supervisión de riesgos.
 6. Sensibilización medioambiental en relación a la actividad aeroportuaria:
 - Conceptos y terminología básica referida al medio ambiente.
 - Causas de las principales amenazas y problemas ambientales en aeropuertos.
 - Respuestas institucionales y sociales a la problemática ambiental.
 - Tratamiento, recogida, clasificación y almacenamiento de residuos, según características de toxicidad, peligrosidad, e impacto medioambiental.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FACTORES HUMANOS EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS.

1. Concepto de Factor humano:
 - Definición.
 - Importancia.
 - Gestión.
2. Modelos teóricos para explicación de sucesos y prevención de peligros.
 - Modelo de Reason y Modelo del eslabón de una cadena de error: Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
 - Consciencia situacional compartida. Aspectos teóricos básicos y aplicación práctica.
 - Asertividad: Aspectos teóricos y aplicación práctica.
 - Etimología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas y ambientales.

- Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y TEM.
 - Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para combatir el estrés. Incidentes y accidentes.
3. Técnicas de comunicación aplicada a la atención en aeropuertos:
- El proceso de comunicación sus barreras y características.
 - La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa.
 - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
 - Coherencia con la comunicación verbal.
 - Empatía, asertividad, contacto visual. Resolución de problemas de comunicación.
 - Elementos facilitadores y barreras a la comunicación en el aeropuerto.
 - Gestión del estrés y autocontrol.
4. Trabajo en equipo en el entorno aeroportuario:
- Distribución de responsabilidades y cooperación.
 - Gestión de conflictos. Toma de decisiones.
 - La conciencia situacional.
 - Automatismos.
 - Causas que provocan tensión laboral.
5. Protocolo en el entorno aeroportuario:
- Normas básicas de cortesía pautas de tratamiento al público: saludos de bienvenida y despedida.
 - Normas de conducta básica en la atención a los diferentes tipos de usuarios aeroportuarios.
 - Imagen y cultura en el aeropuerto. uniformidad y guía de estilo.
 - Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario: imagen de empresa.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MERCANCÍAS PELIGROSAS EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS Y OTROS USUARIOS.

1. Bases normativas y disposiciones.
2. Limitaciones:
 - Mercancías peligrosas prohibidas, ocultas, transportadas por pasajeros o tripulación, en el correo.
 - Exenciones a la reglamentación y aprobaciones. Cantidades exceptuadas y limitadas.
 - Variaciones en función de estado y operador.
3. Marcado y etiquetado:
 - Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas.
4. Respuestas de emergencia.

UNIDAD FORMATIVA 2. INFORMACIÓN, FACTURACIÓN Y EMBARQUE EN TERMINALES AEROPORTUARIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMACIÓN A USUARIOS SOBRE VUELOS Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS.

1. Usuarios y pasajeros aeroportuarios: Tipologías, características y protocolos de actuación.
 - De clase preferente o tarjeta de fidelización.

- Pasajeros de negocios.
- Pasajeros en viajes de turismo.
- Familias.
- Pasajeros en grupo.
- Menores y escolares.
- Pasajeros de tercera edad.
- Pasajeros de orquesta o con elementos deportivos.
- Pasajeros con animales tanto en cabina como en bodega.
- Pasajeros con armas.
- Pasajeros conflictivos.

2. Aspectos legislativos relacionados con la atención a usuarios aeroportuarios: - Normas europeas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y principio general de prioridad para las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados.

- Derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.
- Restricciones de transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida.

3. Información a usuarios aeroportuarios:

- Demandas habituales de información: Información de vuelos: Vuelos de llegada, salida, retrasos y cancelaciones. Dependencias aeroportuarias.
- Actuación en caso de overbooking, pérdidas de vuelo y de conexión, retrasos y cancelaciones.
- Actuación ante solicitudes de información desconocida o no disponible.
- Elementos facilitadores a la comunicación: pantallas, diccionarios, planos, folletos y publicaciones aeroportuarias, eliminación de barreras de comunicación.
- Barreras arquitectónicas: situaciones habituales, riesgos y eliminación.
- Parámetros de calidad en la atención a pasajeros: escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible. Indicadores de satisfacción del pasajero.
- Acceso a los diferentes sistemas informáticos del entorno aeroportuario y de las diferentes compañías que operan en él.
- Equipos de comunicación: teléfono fijo, móvil, centralita, emisoras, pda,s

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN EN LA FACTURACIÓN DE VUELOS A PASAJEROS.

1. Mostrador de facturación.

- Operaciones previas y organización del mostrador de facturación.
- Equipos y materiales necesarios para la facturación. Tipología, funciones y procedimiento de utilización. Tarjetas de embarque, etiquetas, medios de comunicación, carteles informativos y luminosos.
- Cierre del mostrador y recogida de elementos de trabajo.

2. Facturación. Situaciones habituales

- Requisitos de documentación de pasajeros: billetes, reglamentación, destinos.
- Proceso de identificación del pasajero.
- Comprobación de billetes.
- Sistemas de reservas.
- Sistemas de check-in: Información de vuelos, facturación de pasajeros, emisión de tarjetas de embarque y etiquetas de equipaje.
- Facturación de equipajes: requisitos, equipajes de mano y equipajes especiales.

- Reserva, emisión y reemisión de billetes electrónicos.
- Procedimientos de modificación y cancelación de billete.
- Procedimientos de upgradings y downgradings.
- Sistemas de cobro. Diferentes tipos de tarifas, cambios, reembolsos o cancelaciones.
- Facturación informática y normas de actuación ante la facturación manual:
- Protección de datos informáticos.

3. Irregularidades en el mostrador de facturación.

- Tipos más frecuentes de irregularidades de pasajeros y sus equipajes y actuaciones más comunes: exceso de equipaje, equipajes de tratamiento especial, falta o pérdida de documentación, sobreventa.
- Normativa y protocolo de actuación ante el exceso de equipaje; resolución de incidencias.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE EMBARQUE.

1. Mostrador de embarque.

- Equipos y materiales necesarios para el embarque. Tipología, funciones y procedimiento de utilización y condiciones de uso.
- Operaciones previas y organización del mostrador de embarque.
- Cierre del mostrador de embarque y recogida de todos los elementos de trabajo.

2. Proceso de embarque, situaciones habituales.

- Requisitos y control de documentación de pasajeros: Requisitos según destino y nacionalidad. Tipos de billetes, pasaporte, visados, permisos de residencia, reglamentación. Siglas y códigos de la documentación.
- Sistemas informáticos en los procesos de embarque y normas ante el embarque manual.
- Gestión de tiempos establecidos y coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario.
- Voces de embarque: Modulación de la voz, utilización del tono y pausas para facilitar la comunicación.
- Equipaje de mano permitido y rechazable. Normas y etiquetado.
- Pasajeros en tránsito: Normativa, y actuaciones.
- Coordinación con otros profesionales del ámbito aeroportuario. Situaciones más habituales y actuaciones.
- Procedimientos de upgradings y downgradings.
- Procesos básicos de finalización de embarque. Cierre previo y final del vuelo. Comunicación de pasajeros faltantes.
- Protección de datos informáticos.

3. Incidencias operativas en el embarque.

- Procedimientos de actuación ante irregularidades de pasajeros: pérdidas de tarjeta de embarque, sobreventa, lista de espera, pérdida de vuelo en conexión. pasajeros facturados y no presentados.
- Irregularidades en el equipaje de mano: exceso de tamaño o peso y pérdida u olvido del mismo en las diferentes instalaciones aeroportuarias equipajes de tratamiento especial.
- Tipos de incidencias en el embarque y criterios básicos de actuación.
- Tramitación de incidencias.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN A PASAJEROS DE TRATO DIFERENCIADO.

1. Tipos y Características diferenciadoras.
 - Menores sin acompañar, deportados e inadmitidos, gestantes, pasajeros con movilidad reducida, VIP.
 - Pautas de actuación en función de su tipología.
 - Procedimientos diferenciados de facturación y embarque.
 - Documentación necesaria.
 - Criterios de admisión o denegación del servicio: limitaciones de la compañía, servicio médico, autoridades; descargo de responsabilidad.
 - Incidencias y factores de riesgo más frecuentes: Prevención y resolución.
2. Sistemas de gestión de servicios a Pasajeros de trato diferenciado.
 - Tipos y características.
 - Manejo básico.
 - Mensajes emitidos.
 - Actuaciones en función de la tipología de mensaje.
3. Nociones básicas de las pautas y los sistemas de comunicación con personas con discapacidad auditiva.
 - Nociones elementales de lenguaje de signos aplicadas a las actividades en el aeropuerto.
4. Nociones básicas de primeros auxilios con PMR.
 - Procedimiento ante un accidente:
 - Examen del lugar del accidente.
 - Evaluación del estado del accidentado.
 - Inmovilización.
 - Solicitud de ayuda.
 - Puesta a disposición del personal especializado.
 - Vendajes.
 - Reanimación cardio-pulmonar.
 - Desfibrilación.

UNIDAD FORMATIVA 3. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE PASAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LOS PASAJEROS.

1. Mostrador de reclamación:
 - Operaciones previas y organización del mostrador.
 - Equipos y materiales necesarios en el mostrador: medios de comunicación, carteles informativos, luminosos, sistemas de megafonía; hojas de reclamaciones, albaranes de entrega; etiquetas rush.
 - Cierre y recogida de todos los elementos de trabajo.
2. Normas en el tratamiento de incidencias relacionadas con las personas:
 - Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen, entre otros, normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
 - Normativa reguladora en caso de reclamaciones: Convenio de Montreal.
 - Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.

3. Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: pérdida de conexión, overbooking.

- Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
- Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero.
- Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: cambio de reserva, anulación asistencia en tierra hasta el siguiente vuelo; redireccionamiento con otra compañía.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL EQUIPAJE EN SALA DE LLEGADA

1. Equipos de recogida de equipaje:

- Paneles. Preparación y verificación del estado de funcionamiento.
- Cintas. Preparación, verificación del estado de funcionamiento. Comprobaciones previas y finales.
- Cintas especiales: uso, equipajes especiales, distribución y recogida.
- Actuaciones en caso de incidencias en paneles y cintas.

2. Tratamiento de incidencias relacionadas con el equipaje:

- Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: rotura, pérdida o extravío. Documentación. Parte de irregularidad de equipaje.
- Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: emisión y cumplimentación del P.I.R
- Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero.
- Gestión de búsqueda, entrega y regularización. Sistema informático “World Tracer”; tratamiento y regularización del equipaje “RUSH”. Registro, almacenaje y etiquetado de equipajes recuperados y/o deteriorados.
- Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
- Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.

PARTE 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE PASAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LOS PASAJEROS.

1. Mostrador de reclamación:

- Operaciones previas y organización del mostrador.
- Equipos y materiales necesarios en el mostrador: medios de comunicación, carteles informativos, luminosos, sistemas de megafonía; hojas de reclamaciones, albaranes de entrega; etiquetas rush.
- Cierre y recogida de todos los elementos de trabajo.

2. Normas en el tratamiento de incidencias relacionadas con las personas:

- Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen, entre otros, normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
- Normativa reguladora en caso de reclamaciones: Convenio de Montreal.
- Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.

3. Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: pérdida de conexión, overbooking.

- Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
- Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero.

- Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: cambio de reserva, anulación asistencia en tierra hasta el siguiente vuelo; redireccionamiento con otra compañía.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL EQUIPAJE EN SALA DE LLEGADA

1. Equipos de recogida de equipaje:

- Paneles. Preparación y verificación del estado de funcionamiento.
- Cintas. Preparación, verificación del estado de funcionamiento. Comprobaciones previas y finales.
- Cintas especiales: uso, equipajes especiales, distribución y recogida.
- Actuaciones en caso de incidencias en paneles y cintas.

2. Tratamiento de incidencias relacionadas con el equipaje:

- Incidencias habituales, protocolos de actuación y tramitación: rotura, pérdida o extravío. Documentación. Parte de irregularidad de equipaje.
- Procedimientos habituales en la gestión de la Reclamación: emisión y cumplimentación del P.I.R
- Responsabilidades de la compañía; información de las mismas al pasajero.
- Gestión de búsqueda, entrega y regularización. Sistema informático "World Tracer"; tratamiento y regularización del equipaje "RUSH". Registro, almacenaje y etiquetado de equipajes recuperados y/o deteriorados.
- Gestión interna de las quejas o reclamaciones.
- Límite de las indemnizaciones: vuelos nacionales, vuelos internacionales.