

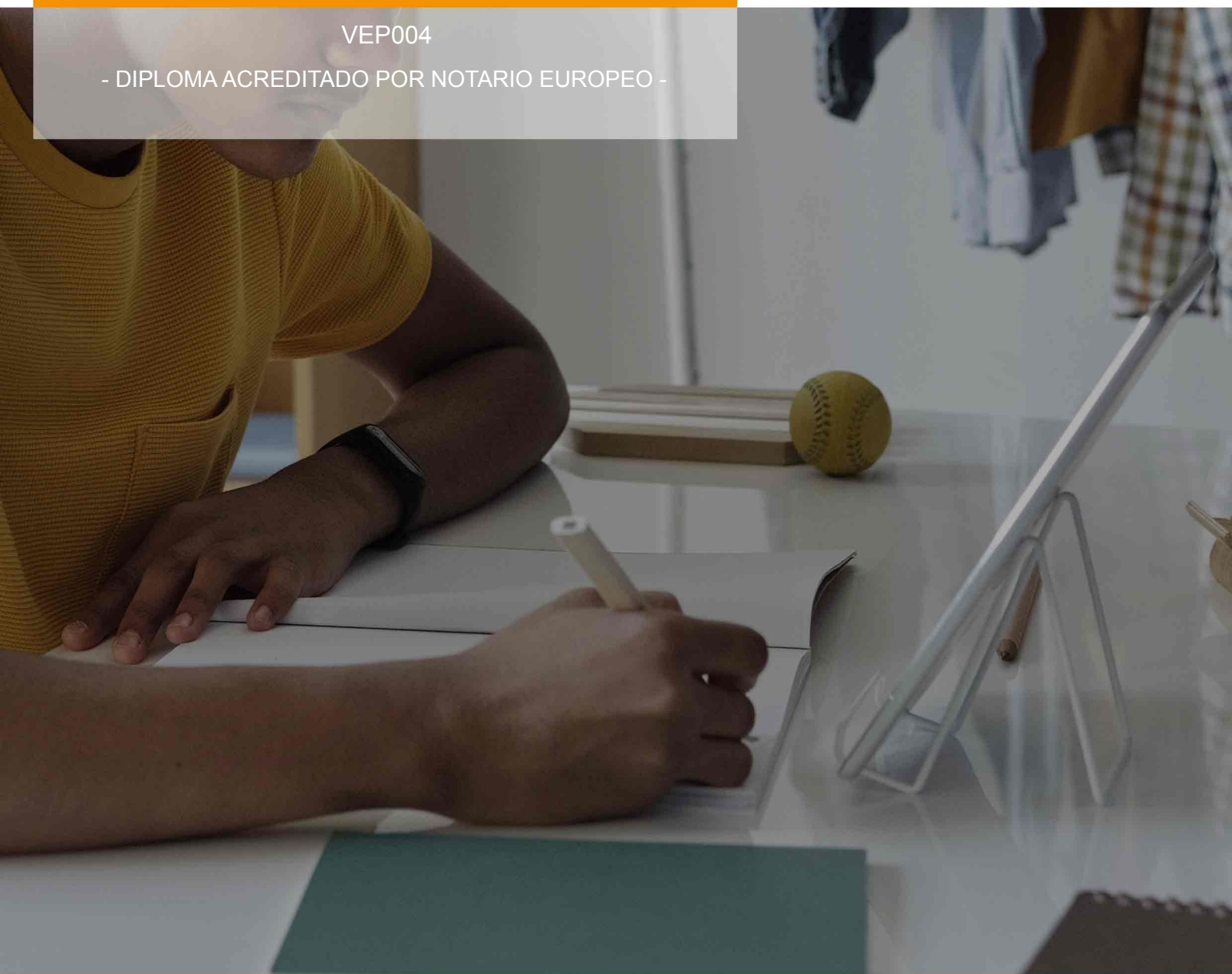
CURSO

TÉCNICO EXPERTO EN OPERACIONES
AEROPORTUARIAS



VEP004

- DIPLOMA ACREDITADO POR NOTARIO EUROPEO -



DESTINATARIOS

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

Permite conocer el servicio al pasajero, la compañía aérea y pasajeros, el control de seguridad y el equipaje, el billete, la documentación, la facturación y embarque, el protocolo, la llegada e incidencias, las instituciones relacionadas con la navegación aérea y tráfico aéreo, las siglas, códigos y alfabeto fonético, el handling de rampa, el handling de carga, el transporte de mercancía y los primeros auxilios, entre otros conceptos relacionados. Además, al final de cada unidad didáctica el alumno/a encontrará ejercicios de autoevaluación que le permitirá hacer un seguimiento de los conocimientos adquiridos a lo largo del curso de forma autónoma.

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



TUTORIAS
PERSONALIZADAS



IDIOMA
CASTELLANO



DURACIÓN
HASTA UN AÑO

*Prorrogable



IMPORTE

VALOR ORIGINAL: 1780€

VALOR ACTUAL: 890€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**TÉCNICO EXPERTO EN OPERACIONES AEROPORTUARIAS**”, de la ESCUELA EUROPEA VERSAILLES, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española 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.

REDES SOCIALES



www.facebook.com/escuelaversailles



[linkedin.com/company/escuela-europea-versailles](https://www.linkedin.com/company/escuela-europea-versailles)



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



www.escuelaversailles.com

CONTENIDO FORMATIVO

UNIDAD DIDACTICA 1. SERVICIO AL PASAJERO. LA COMUNICACIÓN

1. La comunicación.
 - Técnicas de comunicación.
 - Análisis del proceso de comunicación.
 - Barreras.
 - Tipología de cliente. Actuación.
 - Diferencias culturales: comportamiento básico.
2. Atención al cliente.
3. Tratamiento de las quejas y reclamaciones.
4. Imagen y uniformidad.

UNIDAD DIDACTICA 2. COMPAÑÍA AÉREA Y PASAJEROS

1. La compañía aérea.
2. Servicio de Handling.
 - Handling de pasajeros.
 - Handling de carga.
 - Handling de rampa.
3. Clasificación de pasajeros.
4. Pasajeros no admisibles al vuelo.
5. Bebés/Infantes. Limitaciones.
6. Pasajeros con movilidad reducida (PMR).
7. Otros pasajeros que requieren asistencia: BLND, DEAF, WCHC, WCHR, WCHS, DPNA, MAAS.
8. Pasajeros VIP.
 - Viajeros frecuentes-Programas de fidelización.
 - Alianzas.
 - Salas VIP.
9. Pasajeros con irregularidades legales.

UNIDAD DIDACTICA 3. CONTROL DE SEGURIDAD Y EL EQUIPAJE

1. Franquicia.
2. Equipaje de mano.
3. Equipaje facturado.
4. Equipaje especial y aceptación limitada.
 - Equipaje deportivo.
 - Armas.
 - Animales domésticos.
5. Controles de seguridad.
6. Vuelos a EE.UU..

UNIDAD DIDACTICA 4. EL BILLETE

1. Acuerdos Interline.
2. Tarifas nacionales.
 - Tipos de viaje.
 - Tarifas domésticas.
3. Tarifas especiales e internacionales.
4. Tarifas públicas vs. Privadas.

UNIDAD DIDACTICA 5. LA DOCUMENTACIÓN

1. La documentación.
 - Documento nacional de identidad.
 - Pasaporte.
 - Visado.
2. Requisitos de entrada específicos.

UNIDAD DIDACTICA 6. FACTURACIÓN Y EMBARQUE. PROTOCOLO

1. Proceso y procedimiento de facturación.
2. Acceso a la puerta de embarque.
3. Megafonía.
 - Avión en finger.
 - Avión en remoto.
 - Otras llamadas.
4. Acceso a la aeronave.
 - Por pasarela.
 - En jardinera.
 - A pie.
 - Denegación de embarque.
5. Cierre de embarque, entrega de documentación y acciones post-vuelo.
6. Incidencias e irregularidades. Reglamento UE261/2004.

UNIDAD DIDACTICA 7. LLEGADA E INCIDENCIAS

1. Desembarque y tránsitos.
2. Incidencias relativas a los pasajeros.
3. Incidencias relativas al equipaje.
4. Pérdida o extravío.
 - Pir Property Irregularity Report.
5. Absorción de gastos.

UNIDAD DIDACTICA 8. INSTITUCIONES RELACIONADAS CON LA NAVEGACIÓN AÉREA Y TRÁFICO AÉREO

1. Organizaciones y asociaciones internacionales.
 - Organización de aviación civil internacional (OACI).
 - Conferencia europea de aviación civil (CEAC).
 - Eurocontrol.
 - Unión Europea (UE).
 - Civil Air Navigation Services Organization (CANSO).
 - International Air Transport Association (IATA).
 - Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).
 - Otros Organismos Internacionales.
2. Organismos nacionales.
 - Dirección General de Aviación Civil.
 - Comisión Interministerial Defensa-Transportes (CIDETRA).
 - Comisión Interministerial de Política Aeroespacial Internacional (CIPAI).
 - Asociación Española de Compañías Aéreas (AECA).
 - Asociación de Líneas Aéreas (ALA).
 - Otros organismos.
3. Otros organismos -asociaciones.
 - Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA).
 - Agencia Estatal de Meteorología (AEMET).

- Otros: ACETA, SENASA,

UNIDAD DIDACTICA 9. SIGLAS, CÓDIGOS Y ALFABETO FONÉTICO

1. Códigos IATA.
 - Aeropuertos españoles.
 - Aeropuertos internacionales.
2. Código OACI.
3. Matrículas de aeronaves de compañías españolas.
4. Alfabeto fonético.
5. Códigos de aerolíneas.
6. Número de vuelo.

UNIDAD DIDACTICA 10. HANDLING DE RAMPA

1. El avión.
 - Componentes.
 - Acciones de mantenimiento.
2. La circulación por pista.
3. Procedimientos de salida de aviones.
4. Interpretación de un informe Metar y Tafor.

UNIDAD DIDACTICA 11. HANDLING DE CARGA

1. Despacho de vuelo.
2. Hoja de carga y hoja de centrado.
3. ULD. Dispositivos unitarios de carga.
4. Estiba y centrado de la nave.
5. Seguridad: repostaje.

UNIDAD DIDACTICA 12. TRANSPORTE DE MERCANCÍA

1. Reglamentación.

UNIDAD DIDACTICA 13. PRIMEROS AUXILIOS

1. Primeros auxilios. Definición.
 - Objetivos y límites de los primeros auxilios.
2. Actuación del primer interviniente.
3. RCP. Maniobra de Heimlich.
4. Transtornos cardiovasculares.
 - Infarto.
 - Angina de pecho.
 - Parada cardiorrespiratoria.
5. Hemorragias y shock hipovolémico.
6. Traumatismos.
7. Parto a bordo.
8. Electrocutación.
9. Trastornos por extremos de temperatura.
 - Calambres.
 - Agotamiento.
 - Insolación.
 - Deshidratación.
 - Hipotermia.
10. El botiquín médico.