

## TÉCNICO DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS - AGENTE DE HANDLING (ONLINE)



Avd/ Galaroza 12A, Of.20 21006 Huelva ☎ 959 830 780 / 640 798 742 ✉ info@inafe.es 🌐 inafe.es  **INAFE**

# 350,00 € - 425,00 €

Las operaciones aeroportuarias son aquellas que se basan en la prestación de un servicio, el cual puede ser para el público general, para la propia aerolínea o a las mercancías transportadas. Por ello, conocer las actividades que se pueden presentar en la prestación de estos servicios será fundamental para la satisfacción de los clientes. A través de este curso, el alumnado podrá adquirir las competencias profesionales necesarias para profundizar en estas acciones, logrando ejercerlas con las debidas garantías y calidad.

**Categorías:** [Cursos online](#), [Formación Profesional y Oficios](#), [Turismo y Agencias de Viajes](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	200 h
<b>Modalidad</b>	Online

<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD DIDACTICA 1. SERVICIO AL PASAJERO. LA COMUNICACIÓN

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

### UNIDAD DIDACTICA 2. COMPAÑÍA AÉREA Y PASAJEROS

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

12. - Viajeros frecuentes-Programas de fidelización.
13. - Alianzas.
14. - Salas VIP.
15. 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.
5. - Equipaje deportivo.
6. - Armas.
7. - Animales domésticos.
8. Controles de seguridad.
9. Vuelos a EE.UU..

### **UNIDAD DIDACTICA 4. EL BILLETE**

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

### **UNIDAD DIDACTICA 5. LA DOCUMENTACIÓN**

1. La documentación.
2. - Documento nacional de identidad.
3. - Pasaporte.
4. - Visado.
5. 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.

4. - Avión en finger.
5. - Avión en remoto.
6. - Otras llamadas.
7. Acceso a la aeronave.
8. - Por pasarela.
9. - En jardinera.
10. - A pie.
11. - Denegación de embarque.
12. Cierre de embarque, entrega de documentación y acciones post-vuelo.
13. 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.
5. - Pir- Property Irregularity Report.
6. Absorción de gastos.

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

1. Organizaciones y asociaciones internacionales.
2. - Organización de aviación civil internacional (OACI).
3. - Conferencia europea de aviación civil (CEAC).
4. - Eurocontrol.
5. - Unión Europea (UE).
6. - Civil Air Navigation Services Organization (CANSO).
7. - International Air Transport Association (IATA).
8. - Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).
9. - Otros Organismos Internacionales.
10. Organismos nacionales.
11. - Dirección General de Aviación Civil.
12. - Comisión Interministerial Defensa-Transportes (CIDETRA).
13. - Comisión Interministerial de Política Aeroespacial Internacional (CIPAI).
14. - Asociación Española de Compañías Aéreas (AECA).
15. - Asociación de Líneas Aéreas (ALA).

16. - Otros organismos.
17. Otros organismos -asociaciones.
18. - Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA).
19. - Agencia Estatal de Meteorología (AEMET).
20. - Otros: ACETA, SENASA,...

## **UNIDAD DIDACTICA 9. SIGLAS, CÓDIGOS Y ALFABETO FONÉTICO**

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

## **UNIDAD DIDACTICA 10. HANDLING DE RAMPA**

1. El avión.
2. - Componentes.
3. - Acciones de mantenimiento.
4. La circulación por pista.
5. Procedimientos de salida de aviones.
6. 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.
2. - Objetivos y límites de los primeros auxilios.
3. Actuación del primer interviniente.
4. RCP. Maniobra de Heimlich.
5. Transtornos cardiovasculares.
6. - Infarto.
7. - Angina de pecho.
8. - Parada cardiorrespiratoria.
9. Hemorragias y shock hipovolémico.
10. Traumatismos.
11. Parto a bordo.
12. Electrocuación.
13. Trastornos por extremos de temperatura.
14. - Calambres.
15. - Agotamiento.
16. - Insolación.
17. - Deshidratación.
18. - Hipotermia.
19. El botiquín médico.

