

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Atención a viajeros en transporte ferroviario

<i>Familia Profesional:</i>	Hostelería y Turismo
<i>Nivel:</i>	3
<i>Código:</i>	HOT798_3
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 543/2023

Competencia general

Desarrollar actividades de atención en estaciones y en medios ferroviarios de transporte de viajeros, atendiendo a los requerimientos del responsable, prestando asistencia en caso de emergencia y aplicando la normativa aplicable en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales, utilizando si fuera preciso la lengua inglesa, y/o una segunda lengua, según las especificaciones de la compañía o empresa prestataria del servicio, de forma que se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio referidos a la normativa aplicable de protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y a los estándares de calidad.

Unidades de competencia

- UC2668_3:** Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias
- UC2669_3:** Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario
- UC2196_2:** Asistir a viajeros en emergencias ferroviarias
- UC2005_2:** OFERTAR A PASAJEROS SERVICIOS PROPIOS DE MEDIOS DE TRANSPORTE
- UC9999_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC9996_2:** COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento atención a viajeros en transporte ferroviario, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. Su actividad profesional está sometida a regulación por la Administración competente. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del turismo, en el subsector de atención a viajeros en transporte ferroviario.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Auxiliares de servicio en estaciones ferroviarias
- Tripulantes auxiliares de servicio a bordo de trenes
- Revisores y cobradores de transporte ferroviario
- Azafatos encargados en transporte ferroviario
- Azafatos de acogida, punto de información, soporte y acompañamiento en actividades de transfers y hospitality desk (aeropuertos, puertos, estaciones de tren y autobuses, hoteles y restauración)

Formación Asociada (600 horas)

Módulos Formativos

- MF2668_3:** Prestación de servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias (90 horas)
- MF2669_3:** Operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario (90 horas)
- MF2196_2:** Asistencia a viajeros en emergencias ferroviarias (90 horas)
- MF2005_2:** ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE (90 horas)
- MF9999_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF9996_2:** COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias

Nivel: 3
Código: UC2668_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Prestar servicios de información en los centros de atención a viajeros sobre horarios, recorridos, instalaciones y otros servicios de la estación, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio, aplicando los principios de accesibilidad universal con eficacia y calidad.

CR1.1 La información requerida por los viajeros sobre horarios, conexiones, enlace con billetes integrados, adaptaciones a necesidades especiales, menores sin acompañante, tarjetas de fidelización, entre otros, se transmite, asesorando sobre protocolos de actuación para el cumplimiento de los servicios ofertados y las expectativas de calidad.

CR1.2 La gestión de los títulos de transporte se tramita, facilitando la emisión, cambio o anulación, según requerimientos de los viajeros, para asegurar la adecuación de las acciones según protocolos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

CR1.3 Las máquinas de facturación automática (autocheck-in) y/o máquinas de autoventa se controlan, informando a viajeros de su funcionamiento y gestionando en su caso, reposición de papel, limpieza, entre otros, para facilitar su uso, según protocolos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

CR1.4 Las gestiones de acompañamiento de viaje de menores, y en su caso, a viajeros con necesidades especiales se tramitan, según requerimientos de los mismos, para asegurar la adecuación de las acciones según protocolos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

CR1.5 Las acciones relacionadas con olvidos y pérdidas de equipaje, se gestionan, procurando información, localización y entrega a los viajeros para cumplir los estándares de calidad y seguridad de la empresa prestataria del servicio y la satisfacción de los viajeros.

CR1.6 Los protocolos de actuación en casos de incidencias y enlaces de viajeros se gestionan en coordinación con Centros de Gestión, Técnicos de Asistencia al Viajero, entre otros, facilitando información y medidas a tomar para el cumplimiento de la normativa de seguridad de la empresa prestataria del servicio.

CR1.7 La emisión de documentos como autorizaciones para el acceso a andenes, facturas automáticas de billetes, listados de asignación de plazas, títulos de transporte de internet, listados de ocupación, entre otros, se tramitan, coordinando con departamentos implicados, para asegurar el cumplimiento de normativa de seguridad y protocolos de calidad de la empresa prestataria del servicio.

CR1.8 Las reclamaciones, quejas y sugerencias de los viajeros, se tramitan, gestionando soluciones y acciones de mejora para facilitar la fidelización de los viajeros.

CR1.9 Las acciones de comunicación con servicios de (recepción de la clientela, puntos de última hora y puntos de información/orientación) se actualizan, coordinando mejoras y

adaptaciones para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

RP2: Desarrollar acciones de atención a viajeros en las Salas Club de las estaciones, cumpliendo los procedimientos de calidad y seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio.

CR2.1 Los espacios de las Salas Club se revisan, teniendo en cuenta los estándares de limpieza y seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio, para informar en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.

CR2.2 El equipamiento de las instalaciones de confort de las Salas Club como (aire acondicionado, temperatura, televisión, conexión internet, entre otras), se comprueban, adaptando en cada caso a los requerimientos de seguridad y comodidad de la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio.

CR2.3 Los expositores con ofertas gastronómicas de las Salas Club se comprueban, controlando calidad, cantidad y disposición con el fin de que se cumplan las demandas de los viajeros y de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.

CR2.4 Los servicios disponibles de cortesía como prensa nacional e internacional, auriculares, cosmética, entre otros, se preparan, comprobando su calidad y adecuación a los viajeros para asegurar el disfrute de la estancia, cumplimiento de los objetivos de calidad y fidelización de los viajeros con la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.

CR2.5 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los viajeros se comprueba, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar las estancias en las Salas Club.

CR2.6 Los viajeros usuarios de las Salas Club de las estaciones, se acogen, solicitando los títulos de transporte y localizadores para comprobar la validez de los mismos con el fin de cumplir con los objetivos de calidad y seguridad de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.

CR2.7 Los servicios de atención y gestión de títulos de transporte, información turística, gestión hotelera, alquiler de coches, entre otros, se atienden con amabilidad y empatía, considerando las posibilidades, con el fin de orientar a los viajeros para el cumplimiento de las expectativas de calidad y seguridad.

CR2.8 Las encuestas de satisfacción de viajeros se entregan, informando a los viajeros de la disponibilidad de tarjetas de socio y sus ventajas, con el fin de fidelizarlos y cumplir las expectativas de calidad de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.

CR2.9 La información relativa a salida de trenes, apertura de controles de acceso y proximidad a su cierre se transmiten, utilizando herramientas tecnológicas como megafonía, telefonía, carteles, avisos, horarios en los paneles informativos, entre otras, para garantizar la tranquilidad en la acción y seguridad del proceso.

RP3: Prestar servicios de información a través de canales de megafonía centralizada, para asegurar la transmisión a viajeros y usuarios de las estaciones sobre circulación de trenes, incidencias del servicio, alteraciones horarias, contenidos comerciales, entre otros, siguiendo los protocolos de seguridad y calidad de la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.

CR3.1 Los equipos de megafonía y/o telefonía centralizada se revisan, comprobando su funcionamiento para garantizar la transmisión a viajeros y usuarios de la información emitida por la compañía ferroviaria o prestataria del servicio.

CR3.2 La información de circulación de trenes se transmite, aportando datos en tiempo real e indicando en su caso, alteraciones del servicio, tiempos estimados de retraso y previsión de resolución, entre otros, con el fin de ofrecer alternativas a los viajeros que garanticen la satisfacción del servicio.

CR3.3 Los mensajes de acciones comerciales, promociones, entre otros, se emiten, transmitiéndolos en función de los objetivos comerciales de la compañía ferroviaria o empresa prestataria, para garantizar la compra o fidelización de los mismos.

CR3.4 Las incidencias de averías en zonas de acceso, restricciones en zonas por obras, cierres provisionales, entre otros, se transmiten, informando a los viajeros de las situaciones, de manera que existan alternativas.

CR3.5 La atención telefónica del servicio de información de incidencias en la circulación se atiende, informando a viajeros y/o usuarios de estaciones/apeaderos sin personal, para garantizar la seguridad y la resolución de dudas o peticiones.

CR3.6 Los informes de gestión como mensajes emitidos por tipo (comercial, información), corredor, tren, llamadas del teléfono 902 por estación, tipo día, entre otros, se elaboran, redactándolos en función de las herramientas de la compañía ferroviaria, para garantizar la transparencia y calidad de los mismas.

RP4: Desarrollar operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, utilizando los equipos y medios apropiados, siguiendo los procedimientos establecidos, con la calidad requerida, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR4.1 Los servicios previstos de atención a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, se preparan de forma manual o con ayuda del sistema de gestión existente, para prever los datos de la asistencia que se requiera y cualquier otra información que sea necesaria para dar el servicio.

CR4.2 Los mensajes de información sobre viajeros con movilidad reducida u otras necesidades, como listados de asistencia de viajeros (PAL), listados de cambios (CAL), listados de mensajes de personas (PSM), entre otros, se interpretan, adaptando según tipología, para dar la respuesta a en función de los requerimientos previstos en los protocolos de actuación de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

CR4.3 Las sillas de ruedas u otros medios de transporte como vehículos adaptados se determinan, en función de la tipología de los viajeros a acompañar, para el cumplimiento del trayecto desde la oficina de atención hasta su asiento en el tren y viceversa.

CR4.4 Las operaciones de asistencia en el embarque y desembarque a viajeros con movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, se atienden, acomodando en función de tipología para el cumplimiento de los protocolos de seguridad de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

CR4.5 Las sillas de ruedas para la atención a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras se utilizan según los procedimientos establecidos, ubicándolas en los puntos determinados para garantizar la disposición en acciones futuras.

Contexto profesional

Medios de producción

Vestuario reglamentario de invierno y verano. Equipos de protección individual (EPI). Mostradores de información, facturación y embarque. Máquinas de venta de billetes. Pantalla de información de trenes.

Lectores de billetes. Medidores de equipaje. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia. Teléfonos fijos y móviles. Hojas de sugerencias, quejas y reclamaciones. Equipos de megafonía. Sillas de ruedas. Plataformas. Tarjetas de acceso (acreditaciones). Botiquines. Desfibrilador.

Productos y resultados

Servicios de información en los centros de atención a viajeros prestados. Acciones de atención a viajeros en las Salas Club de las estaciones desarrollados. Servicios de información a través de canales de megafonía centralizada prestados. Operaciones de asistencia a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación desarrolladas.

Información utilizada o generada

Órdenes e instrucciones de trabajo. Tarjeta identificativa. Manuales operativos de las distintas compañías. Guías informativas sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Billetes de tren. Registros de incidencias. Informes de gestión. Planes de autoprotección en estaciones. Programas de calidad y mejora continua en el servicio. Guías y pautas de uniformidad. Protocolos de actuación en situación de incidencia. Procedimientos en operaciones normales. Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario

Nivel: 3
Código: UC2669_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Desarrollar actividades de constitución de la tripulación del tren requeridas por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad.

CR1.1 La documentación acreditativa como miembro de la tripulación, requerida para el acceso al tren, se presenta a la autoridad competente de la empresa prestataria, para su control y constitución de la tripulación.

CR1.2 Las condiciones físicas y psicosociales exigibles, se cumplen de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía ferroviaria y de la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.

CR1.3 La uniformidad, acreditaciones personales y protocolos de conducta requeridos se respetan, de manera que como miembros de la tripulación sean reconocibles y cumplan con el estándar establecido por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.

CR1.4 La documentación previa al embarque, como listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas, reservas de salas, listados de comprobación de carga de materiales, entre otros, se revisa, atendiendo a las circunstancias que concurran para garantizar un servicio de calidad.

CR1.5 Las instrucciones de la compañía ferroviaria inherentes a las funciones de la tripulación se reciben, confirmando las adaptaciones en función del servicio a prestar, para asegurar el cumplimiento del mismo.

CR1.6 La información relativa a la seguridad en la utilización de equipos y materiales se identifica, aplicando protocolos de prevención de riesgos laborales, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo.

RP2: Efectuar las acciones previas al embarque de viajeros, de manera que éste se desarrolle siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.

CR2.1 Las instalaciones donde se desempeña el embarque se preparan, dentro de su ámbito de competencia, teniendo en cuenta los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.

CR2.2 El mobiliario y elementos como megafonía, señalización, entre otros, se comprueban, adaptando la zona de recepción para asegurar el desarrollo en cuanto a requisitos de orden, limpieza y seguridad según los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

CR2.3 Los botiquines de emergencia y primeros auxilios, así como los equipos de protección individual (EPI) se verifican, comprobando dotación y ubicación para asegurar el cumplimiento de los protocolos de prevención de riesgos laborales de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio durante el trayecto.

CR2.4 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los viajeros se comprueba, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar las acciones previas al embarque.

CR2.5 La orden de embarque de los viajeros a bordo del tren, se recibe, a través de herramientas analógicas y/o digitales transmitiendo en su caso al resto de la tripulación dicha información, para la puesta en marcha de la operativa de acogida.

RP3: Desarrollar acciones de recepción, embarque y acogida de viajeros, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, para que el proceso sea fluido, ordenado y seguro.

CR3.1 Los viajeros se reciben en el lugar establecido según la compañía ferroviaria, escaneando los títulos de transporte, controlando la entrada por torniquetes y portillones, para asegurar el control y cumplimiento de los procedimientos que confieran fluidez en el embarque y acogida.

CR3.2 Los viajeros se acogen de forma cordial, transmitiendo la información de acomodación, categoría o ubicación en función de la reserva y coordinando en su caso, adaptaciones con requerimientos específicos como grupos, viajeros con equipos deportivos, trenes chárteres, entre otros, de forma que los protocolos de seguridad queden asegurados.

CR3.3 Los mensajes de bienvenida, información y seguridad se emiten por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto en los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria, de manera que queden captados.

CR3.4 Las operaciones de embarque se realizan, coordinando con los demás miembros de la tripulación del tren, para que el embarque se haga de forma ágil, rápida y ordenada, utilizando equipos y elementos de acceso al tren que transmitan a los viajeros una imagen de organización y calidad.

CR3.5 El grado de adaptación de los servicios de recepción, embarque y acogida, a los requerimientos de los turistas se comprueba:

- Teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, para facilitar, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el servicio.
- Prestando servicios ofertas gastronómicas a bordo del tren, en clase preferente, informando de características.
- Prestando venta, preparación y distribución de ofertas de productos en la cafetería a bordo o bar móvil, informando de características.

CR3.6 El control de las instalaciones y de viajeros donde se desempeña la tarea se realiza, dentro de su ámbito de competencia, teniendo en cuenta los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.

CR3.7 Las actitudes sospechosas o inadecuadas de viajeros se identifican, informando a la autoridad competente para actuar según el procedimiento de seguridad establecido por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio.

CR3.8 La información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en paradas se comunica, en su caso, a los viajeros, de forma comprensible para evitar confusiones y retrasos.

CR3.9 Las actividades en el tren se efectúan adoptando los medios de protección que garanticen la seguridad personal de acuerdo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

RP4: Desarrollar las acciones para el desembarque de viajeros, siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, a fin de proporcionar un servicio de calidad y seguridad.

CR4.1 La despedida a los viajeros se ejecuta de forma cortés, comprobando nivel de satisfacción para potenciar la fidelización con la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención a viajeros.

CR4.2 La información referida a los trámites aduaneros o las costumbres locales se proporciona a los viajeros según el procedimiento interno establecido, proponiendo, si es preciso ayuda o alternativas que puedan facilitar la llegada.

CR4.3 Las operaciones de desembarque se realizan en coordinación con los demás miembros de la tripulación del tren, para que se haga de forma ágil, rápida y ordenada, utilizando equipos y elementos de salida del tren que transmitan a los viajeros una imagen de organización y calidad.

CR4.4 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los viajeros se comprueba, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar las acciones del desembarque.

CR4.5 Las normas de seguridad se tienen en cuenta durante todo el proceso de desembarque, informando a los viajeros de las precauciones que debe adoptar al abandonar el tren con el fin de evitar accidentes.

CR4.6 Los procedimientos de salida definitiva de los viajeros por final de trayecto se aplican, controlando la misma por torniquetes y portillones, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez.

RP5: Desarrollar las operaciones posteriores al desembarque de viajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, con el fin de permitir la reutilización del tren.

CR5.1 Las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo se comprueban, una vez desembarcado los viajeros, para asegurarse que se encuentran sin desperfectos para su reutilización, informando, en caso contrario, al departamento de mantenimiento y limpieza.

CR5.2 Las situaciones anómalas y el olvido o abandono de objetos personales de los viajeros se pone en conocimiento del personal de seguridad de la estación de destino, para que se tomen las medidas oportunas.

CR5.3 El material utilizado para la prestación del servicio se inventaría antes de desalojar el medio de transporte, solicitando los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.

CR5.4 Las tareas posteriores al desembarque de viajeros se efectúan de acuerdo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y equipos de protección individual (EPI) con el fin de preservarse de los peligros que puedan presentarse a bordo.

Contexto profesional

Medios de producción

Medio de transporte ferroviario destinado a viajeros. Uniforme y acreditación personal. Zona de recepción de viajeros. Material de emergencia y primeros auxilios. Medios informáticos y audiovisuales. Material de oficina. Maletín con dotación necesaria para desarrollar el servicio. Equipos y elementos de acceso al medio de transporte ferroviario destinado a viajeros. Datafonos. Trolley (maleta) de Bar Móvil. Equipos y materiales de ayuda para necesidades especiales de movilidad, auditivas, visuales, entre otros.

Productos y resultados

Actividades de constitución de la tripulación del tren desarrolladas. Acciones previas al embarque efectuadas. Acciones de recepción, embarque y acogida desarrolladas. Acciones para el desembarque desarrolladas. Operaciones posteriores al desembarque desarrolladas.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de seguridad a bordo e instrucciones de la compañía ferroviaria. Documentación acreditativa de condición de tripulante. Instrucciones de la compañía ferroviaria en materia de uniformidad y conducta. Información de embarque de viajeros. Documentación de menores sin acompañante y especiales. Documentación aduanera. Bases de datos y directorios. Manuales de información interna referente a políticas y programas de la compañía y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de elaboración de informes. Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Asistir a viajeros en emergencias ferroviarias

Nivel: 2
Código: UC2196_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Desarrollar las acciones de prevención establecidas en los planes de emergencia para la seguridad de los viajeros y de la tripulación del tren.

CR1.1 Los dispositivos de emergencia, como rampas de evacuación, aparatos acústicos de alarma, freno de emergencia, salidas de emergencia, desbloqueo de puertas de acceso, equipos de protección individual (EPI) y de seguridad, entre otros, se verifican antes del embarque de los viajeros, en cuanto a su ubicación, con el fin de ser utilizados en casos de emergencia.

CR1.2 Las medidas a adoptar para la prevención de incendios a bordo se desarrollan, siguiendo los procedimientos e instrucciones de precaución y vigilancia establecidos por la compañía ferroviaria.

CR1.3 Los dispositivos y equipos de lucha contra-incendios y las salidas de emergencia y rampas de evacuación se comprueban antes del embarque de los viajeros en cuanto a su ubicación, interpretando las señalizaciones de a bordo y los sistemas de alarma con el fin de localizarlos en caso de emergencia.

CR1.4 Los simulacros de situaciones de emergencia se desarrollan, actuando en los puntos de reunión o puertas de evacuación, para que los viajeros estén preparados en caso de emergencia.

CR1.5 La información acerca de las precauciones a adoptar en la evacuación por rampas o escaleras se transmite a los viajeros, de acuerdo con los protocolos de emergencia establecidos por la compañía, comprobando su comprensión.

CR1.6 Las operaciones de prevención a realizar en cualquier lugar del tren se efectúan de acuerdo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales, utilizando los dispositivos y equipos de protección individual (EPI).

RP2: Desarrollar acciones de resolución en avisos o detección de emergencias a bordo de trenes de viajeros, según magnitud, siguiendo indicaciones de los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias para colaborar con otros miembros de la tripulación.

CR2.1 El origen de la emergencia, como fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento se identifica, evaluando su magnitud según los criterios establecidos por los protocolos de emergencia, para comunicar en su caso, a la persona responsable en el tren.

CR2.2 La actuación ante incidencias de pequeña magnitud o susceptibles de solución inmediata se solventa antes de ser comunicadas a la persona responsable en el tren, evitando que revistan mayor gravedad.

CR2.3 Las emergencias no susceptibles de solución inmediata se comunican a la persona responsable en el tren con prontitud a través de los medios disponibles en espera de recibir instrucciones.

CR2.4 La emergencia, en ausencia o indisponibilidad de la persona responsable, se comunica a la autoridad competente por los cauces establecidos en los planes de actuación ante emergencias.

CR2.5 Las personas de movilidad reducida, niños, ancianos o viajeros con necesidades especiales se identifican, aplicando los protocolos de emergencia establecidos por la compañía ferroviaria en caso de desalojo del tren.

CR2.6 Los medios disponibles para su utilización en emergencias, como aparatos de alarma, sistemas de desbloques de puertas y martillos rompe cristales, ventanas de socorro y rampas de evacuación, entre otros, así como los medios de comunicación, se emplean según sus instrucciones de uso.

CR2.7 Las instrucciones por parte de la persona responsable del tren, en caso de aviso de emergencia se aplican, para preservar la seguridad de los viajeros.

RP3: Desarrollar actuaciones de intervención en caso de detección de humo o incendio a bordo de trenes con el fin de preservar la seguridad de los viajeros según la normativa aplicable de emergencias en ferrocarriles y los planes de actuación de la compañía.

CR3.1 La detección de fuego a bordo del tren se comunica la persona responsable del tren, utilizando los sistemas de comunicación en espera de recibir instrucciones.

CR3.2 Las instrucciones emitidas por la persona responsable del tren, como ordenar uso de extintores, evacuación de viajeros, aislamiento de zonas afectadas, entre otros se siguen, utilizando los protocolos de emergencia establecidos por la compañía ferroviaria.

CR3.3 Los sistemas antiincendios del tren se utilizan según los criterios establecidos en los planes de actuación y sus instrucciones de uso.

CR3.4 El protocolo de desalojo del tren se aplica según los criterios establecidos en los planes de actuación.

RP4: Asistir en la evacuación de trenes en caso de afectación por una emergencia, observando los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias.

CR4.1 La orden de evacuación del tren emitida por el responsable se sigue, aplicando los planes de evacuación, asistencia, información a víctimas y familiares existentes para cada serie de tren.

CR4.2 Los factores de riesgo para la evacuación, como condiciones orográficas exteriores, climatología, condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante, peligros latentes, entre otros, se evalúan, en función de criterios de seguridad de los viajeros.

CR4.3 Los protocolos en caso de emergencia producida en el interior de un túnel, se aplican según la normativa aplicable de seguridad ferroviaria.

CR4.4 Los planes específicos de desalojo del tren se aplican en función de los tipos de material existentes en la compañía, utilizando pasarelas, escalerillas, rampas de evacuación y salidas de emergencia o ventanas de socorro para asegurar la integridad de todas las unidades.

CR4.5 Las áreas del tren asignadas se comprueban, siguiendo el orden establecido en los protocolos de emergencia, garantizando el desalojo total de las unidades.

CR4.6 Los viajeros una vez evacuados, se conducen para su control a un área segura determinada, según los protocolos de seguridad de la compañía, previniendo accidentes posteriores a la emergencia.

CR4.7 Las necesidades específicas de los viajeros evacuados se evalúan, determinando la aplicación de medidas que aseguren su confortabilidad y seguridad, en espera de los servicios de rescate.

CR4.8 La conducción de viajeros a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje se efectúa, acompañándoles para minimizar los perjuicios ocasionados, en su ámbito de competencia.

RP5: Mantener el control de los viajeros en situaciones de emergencia y evacuación de trenes encaminadas a mantener la calma, aplicando técnicas específicas de control de multitudes.

CR5.1 Las técnicas específicas que estimulen mecanismos de defensa contra el miedo se aplican evitando de situaciones de pánico, como aglomeraciones y aplastamientos, obstrucciones de salidas de emergencia, y/o toma de medidas que supongan riesgo para asegurar la seguridad de los viajeros y la tripulación.

CR5.2 La autoridad sobre los viajeros se mantiene, utilizando técnicas específicas para la actuación en situaciones de evacuación, evitando situaciones de amotinamiento.

CR5.3 Las instrucciones y mensajes destinados a los viajeros se emiten, aplicando las herramientas de comunicación establecidas que aseguren su comprensión para procurar la calma, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la compañía.

CR5.4 Las situaciones conflictivas provocadas por viajeros que perturban el orden o durante situaciones de emergencia en las que haya que controlar multitudes se resuelven, según procedimientos establecidos teniendo en cuenta la prevención de riesgos laborales, con el fin de salvaguardar la seguridad colectiva.

CR5.5 Las medidas de prevención de riesgos laborales se aplican en las situaciones de relación de viajeros y de control de multitudes.

RP6: Prevenir los riesgos laborales en la actuación con viajeros en emergencias ferroviarias, con el fin de preservar la propia seguridad.

CR6.1 La actuación en relación con la detección de humo, incendio, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento se ejecuta, aplicando las normas sobre prevención de riesgos laborales.

CR6.2 Los equipos destinados a la actuación en emergencias ferroviarias, como extintores, rampas, escalerillas de evacuación, martillos rompe cristales, entre otros se utilizan, siguiendo sus instrucciones, para prevenir accidentes en su utilización.

CR6.3 Las tareas de evacuación de viajeros del tren hacia zonas seguras, se desarrollan, aplicando las normas sobre prevención de riesgos laborales para garantizar su integridad.

Contexto profesional

Medios de producción

Medio de transporte ferroviario destinado a viajeros. Dispositivos de emergencia. equipos de protección individual (EPI) y de seguridad. Dispositivos y equipos de lucha contra-incendios. Señalizaciones y sistemas de comunicación. Sistemas de alarma.

Productos y resultados

Acciones de prevención de planes de emergencia desarrollados. Acciones de resolución en avisos o detección de emergencias a bordo desarrollados. Actuaciones de intervención en caso de detección de humo o incendio desarrollados. Evacuación en trenes asistida. Control de viajeros mantenido. Riesgos laborales en emergencias ferroviarias prevenidos.

Información utilizada o generada

Manuales de prevención y extinción de incendios. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Información sobre técnicas de utilización de equipos de protección individual (EPI) y de socorro. Manuales de técnicas psicosociales. Normas UIC (Normas internacionales de ferrocarriles). Planes de contingencias. Plan de emergencias de la compañía. Normativa aplicable sobre emergencias en ferrocarriles. Instrucciones del sistema de desbloqueo de puertas exteriores. Normas internas de coordinación de emergencias entre compañía y administración. Manuales operativos generales de evacuación de trenes de las compañías y por series de tren. Partes de información de incidencias. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de elaboración de informes. Planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

OFERTAR A PASAJEROS SERVICIOS PROPIOS DE MEDIOS DE TRANSPORTE

Nivel: 2
Código: UC2005_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proyectar la imagen de la compañía en la atención y trato a pasajeros en medios de transporte.

CR1.1 La imagen personal, en lo que se refiere al maquillaje, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por las normas internas de cada compañía.

CR1.2 La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al pasajero se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la compañía.

CR1.3 La información sobre la compañía de transporte y sus planes de fidelización de pasajeros se transmite colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.

RP2: Atender a los pasajeros en medios de transporte y prestarles información del servicio para conseguir su satisfacción, según los estándares de calidad establecidos por la compañía de transporte.

CR2.1 Las normas de protocolo se aplican a aquellos pasajeros que por su cargo, rango y características lleven implícito un tratamiento protocolario.

CR2.2 La atención a los pasajeros se dispensa manejando habilidades en comunicación, tales como escucha activa, empatía, feedback, asertividad, claridad, entonación y concreción.

CR2.3 Las llamadas de asistencia de los pasajeros se atienden con prontitud y se procuran satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.

CR2.4 Los comportamientos y actitudes de los pasajeros se analizan con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.

CR2.5 Las quejas y/o reclamaciones de los pasajeros se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y satisfacción de los pasajeros.

CR2.6 La información y las explicaciones precisas se proporcionan al pasajero con nitidez, asegurándose de la comprensión del mensaje.

CR2.7 Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.

RP3: Ofrecer y/o vender artículos de venta a bordo, atención y confort estipulados, de manera que se consiga el agrado del pasajero y se cumplan los objetivos comerciales de la compañía de transporte.

CR3.1 Los artículos de atención y confort al pasajero se verifican antes del trayecto en cuanto a su ubicación, cantidades y condiciones.

CR3.2 Los equipos contenedores de artículos de venta a bordo, que requieran precinto de seguridad o candado se comprueban en cuanto a:

- Su ubicación en el lugar indicado según diagrama de carga.
- Que el precinto y/o candado están colocados en el equipo y que su numeración corresponde con la indicada en la hoja de embarque.
- Que los equipos contenedores, el precinto y/o candado no han sido manipulados.
- Que los precintos destinados al regreso están en su lugar y que su numeración corresponde con la indicada en la hoja de embarque.

CR3.3 Los artículos de venta a bordo se chequean utilizando la hoja de embarque y, si estuviera disponible, el soporte informático con la información de carga.

CR3.4 El embarque de los artículos de venta a bordo reservados vía pre-pack se comprueba mediante la orden de pre-pack facilitada por la compañía de transporte.

CR3.5 Los artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero se ofrecen, si los hubiera, cumpliendo con los procedimientos y ritmos establecidos por la compañía de transporte.

CR3.6 Los artículos de venta a bordo reservados vía pre-pack se venden al pasajero solicitante, previa comprobación de su solicitud, utilizando los medios de cobro disponibles.

CR3.7 Los artículos de venta a bordo no reservados y solicitados durante el trayecto, se venden, previa petición del pasajero, utilizando los medios de cobro disponibles.

CR3.8 Los artículos vendidos a bordo se anotan con rigor en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación.

CR3.9 La documentación acreditativa de pago con tarjetas y el dinero en metálico cobrado por la venta de artículos de venta a bordo se entregan al finalizar el trayecto, según los procedimientos establecidos por la compañía de transporte.

CR3.10 Las posibles incidencias o deficiencias observadas en los artículos de venta a bordo, imposibles de identificar durante el embarque, se identifican, comunican y/o resuelven, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte.

CR3.11 Los equipos contenedores de artículos de venta a bordo se cierran y se precintan una vez finalizada su venta, indicando su numeración en la documentación correspondiente.

RP4: Ofrecer y/o vender los alimentos y bebidas estipulados por la compañía de transporte, de manera que satisfagan las necesidades de los pasajeros.

CR4.1 El chequeo en el momento del embarque de los alimentos y bebidas destinadas al pasaje se realiza para:

- Verificar su ubicación según diagrama de carga.
- Verificar sus condiciones según las especificaciones de la compañía de transporte.
- Verificar sus cantidades, según la hoja de carga y el soporte informático, si lo hubiera.

CR4.2 Las posibles deficiencias detectadas durante el embarque de alimentos y bebidas se comunican al responsable de la empresa suministradora y/o de la compañía de transporte para procurar su solución.

CR4.3 Los aumentos sobre la carga inicial de alimentos y bebidas, solicitados por la compañía de transporte a la compañía suministradora se comprueban y, en caso de deficiencia en el número, se aplica el procedimiento establecido por la compañía de transporte.

CR4.4 Los alimentos y bebidas se ofrecen, si los hubiera, cumpliendo con los procedimientos establecidos por la compañía de transporte y se venden, en caso necesario, utilizando los medios de cobro disponibles y entregando, al cliente que lo solicite, el ticket de venta correspondiente.

CR4.5 Los alimentos y bebidas que requieran una temperatura determinada de servicio, se calientan o se enfrían, según el procedimiento y los tiempos establecidos por la compañía, de modo que las elaboraciones alcancen el punto óptimo de consumo.

CR4.6 El servicio de restauración a bordo, si lo hubiera, se realiza en coordinación con el resto de la tripulación y cumpliendo con las normas de seguridad e higiene establecidas y los estándares de calidad de la compañía de transporte.

CR4.7 Los alimentos y bebidas vendidos se anotan con rigor en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación.

CR4.8 Las posibles incidencias o deficiencias observadas en los alimentos y bebidas ofertados a bordo, imposibles de detectar durante el embarque, se identifican, comunican y/o resuelven, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte.

CR4.9 Los contenedores de alimentos y bebidas que así lo requiera la compañía de transporte, se precintan, una vez finalizada su venta, indicando, si fuera necesario, su numeración en la documentación establecida.

Contexto profesional

Medios de producción

Medio de transporte de pasajeros. Uniformes. Trolleys, cabinas, cestas y demás equipos contenedores de artículos y productos. Catálogos de venta a bordo. Artículos de venta a bordo. Carta de alimentos y bebidas. Auriculares, mantas, patucos, antifaces, reposacabezas, prensa artículos para higiene personal, para distracción del pasajero, artículos para niños y otros para la atención y confort del pasajero. Precintos de seguridad y candados. Material de oficina. Hojas de reclamaciones. Hoja de embarque. Diagrama de carga. Orden pre-pack. Aplicaciones informáticas de venta a bordo. Soporte informático para la venta. Rollos de impresión. Tarjetas de memoria. Baterías para el soporte informático. Lápiz óptico.

Productos y resultados

Proyección de la imagen de la compañía de transporte en la atención y trato a los pasajeros. Proporcionar información a los pasajeros. Protocolo aplicado a pasajeros. Carga de artículos de venta a bordo, restauración, atención y confort al pasajero comprobada. Artículos de venta a bordo, restauración, atención y confort al pasajero establecidos por la compañía de transporte ofertados. Servicio de restauración prestado. Artículos de venta a bordo y restauración cobrados. Relación de bienes y artículos consumidos o vendidos. Tickets de venta. Incidencias comunicadas y resueltas. Quejas y reclamaciones de los pasajeros atendidas.

Información utilizada o generada

Estándares de calidad de la compañía de transporte. Normas internas de la compañía de transporte sobre maquillaje, afeitado, peinado y complementos. Normas de protocolo aplicables a medios de transporte. Información general sobre destino, precios y servicios. Técnicas de comunicación. Diagrama de carga. Documentación de relación de bienes consumidos y vendidos. Documentación de incidencias. Información acerca de los clientes y sus expectativas. Información sobre modificaciones en los servicios ofertados. Numeración de precintos. Reservas de artículos vía pre-pack. Documentación acreditativa de pago con tarjetas. Normativa nacional e internacional de seguridad en transporte de pasajeros.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3
Código: UC9999_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal se interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

Contexto profesional

Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9996_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades

en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Complimentar en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos)

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, software, foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

MÓDULO FORMATIVO 1

Prestación de servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias

Nivel:	3
Código:	MF2668_3
Asociado a la UC:	UC2668_3 - Prestar servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas vinculadas al proceso de comunicación a viajeros en estaciones de tren, analizando secuencia del mismo.

CE1.1 Describir el sistema de información, identificando elementos que lo componen y analizando cada uno de ellos.

CE1.2 En un supuesto práctico de información en centros de viajeros, seleccionar contrastando elementos de interés relativo a:

- Horarios.
- Enlaces.
- Títulos de transporte.
- Conexiones.
- Anulaciones o cambios.
- Reclamaciones, objetos perdidos.
- Otras informaciones de interés.

CE1.3 Identificar elementos de facturación y venta, susceptibles de uso (máquinas de facturación automática y/o auto-venta), caracterizando según tipología.

CE1.4 En un supuesto práctico de atención a viajeros en Salas Club de estaciones de tren, comprobar el grado de adaptación a los viajeros, teniendo en cuenta aspectos funcionales, comerciales, protocolarios, de seguridad y de adaptación a personas de necesidades especiales.

CE1.5 Describir contingencias que se producen en el desarrollo de la actividad de atención a viajeros de estaciones, justificando las medidas alternativas y técnicas de solución de incidencias para solucionarlas.

CE1.6 Identificar herramientas de gestión de documentos como facturas automáticas, listados de viajeros, entre otros, manejando sus prestaciones.

CE1.7 Interpretar elementos complementarios de comunicación con servicios de (recepción de la clientela, puntos de última hora y puntos de información/orientación), caracterizándolos.

C2: Determinar acciones de atención a viajeros de Salas Club, identificando funciones y procedimientos de actuación.

CE2.1 En un supuesto práctico de atención a viajeros en Salas Club de estaciones de tren determinar acciones en base a:

- Revisar espacios, en función de los protocolos de limpieza.
- Comprobar equipamientos como aire acondicionado, televisión, conexión a internet, entre otros, cumplimentando, en su caso, partes de avería.
- Controlar expositores de ofertas gastronómica, comprobando calidad y disposición.

- Preparar servicios de cortesía como prensa, auriculares, entre otros adecuándolos a los viajeros.

CE2.2 Determinar tipología de acciones de oferta hotelera y/o alquiler de vehículos con proveedores y/o viajeros.

CE2.3 En un supuesto práctico de atención a viajeros en Salas Club de estaciones de tren, comprobar el grado de adaptación a los viajeros, teniendo en cuenta aspectos funcionales, comerciales, protocolarios, de seguridad y de adaptación a personas de necesidades especiales.

CE2.5 Identificar supuestas acciones de información relativa a la salida de trenes controles de acceso y proximidad a cierre, elaborando hojas de comprobación.

C3: Determinar procesos de información, analizando actividades a través de canales de megafonía centralizada.

CE3.1 Identificar soportes y/o herramientas de megafonía en supuestas acciones de comunicación con viajeros en estaciones de tren.

CE3.2 En un supuesto práctico de transmisión de circulación de trenes, teniendo en cuenta el proceso:

- Identificar datos en tiempos reales, indicando alteraciones y/o retrasos.
- Gestionar contingencias, ofreciendo alternativas.

CE3.3 Definir acciones supuestas dirigidas a informar de acciones comerciales y/o promociones, determinando su objetivo de fidelización.

CE3.4 Describir tareas de servicios de atención telefónica, determinando cronologías de desarrollo.

CE3.5 Identificar soportes y/o herramientas de gestión de mensajes, estableciendo tipologías.

C4: Desarrollar procesos de asistencia a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación y criterios de operatividad.

CE4.1 Explicar el proceso de acompañamiento e información a viajeros con necesidades especiales, caracterizando sus fases e identificando técnicas y recursos: peticiones de reservas, registro y gestiones de acompañamiento.

CE4.2 Identificar herramientas de gestión de prestación de servicios de atención a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación, especificando tipología y características.

CE4.3 En un supuesto práctico de información a viajeros con necesidades de adaptación identificar la atención, teniendo en cuenta:

- Tipología de medios de transporte.
- Adaptación de mensajes.
- Acompañamiento en embarque y desembarque.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.2 y CE1.4; C2 respecto a CE2.1 y CE2.3; C3 respecto a CE3.2 y C4 respecto a CE4.3.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Transporte ferroviario de viajeros: análisis y características del sector

Las compañías de ferrocarriles: líneas internacionales, larga distancia, media distancia y turísticos. Proveedores de servicios ferroviarios: organización, jerarquía y ámbito de actuación. Los trenes: tipología, características y composición. Entorno ferroviario: estaciones nacionales e internacionales. Servicios ligados a la actividad. Colectivos profesionales vinculados a los servicios en estaciones. La tripulación: organización jerárquica, funciones, proceso de constitución de la tripulación, documentación y requisitos como miembro de la tripulación. Terminología ferroviaria habitual en trenes de pasaje. Los corredores ferroviarios: ámbito geográfico, trenes, tipología, características y composición. Canales de venta de billetes: máquinas auto-venta, taquillas, agencias, internet. Protocolos de actuación en caso de incidencias. Procedimientos de sugerencias, quejas y reclamaciones. Servicios habituales ofertados a viajeros: a bordo del tren y en estación.

2 Atención a viajeros en Salas Club

La Sala Club: condiciones de estaciones ferroviarias que ofertan el servicio. Gestión del espacio. Instalaciones, equipamientos y expositores. Procedimientos de mantenimiento y limpieza de las instalaciones. Condiciones de acceso a la Sala Club. Servicios de cortesía a usuarios de la Sala Club. Sistemas de comunicación y servicios de información a los viajeros. Gestión del estocaje de productos ofertados. Informes de gestión requeridos por el operador ferroviario: ocupación de la Sala Club, quejas, incidencias del servicio.

3 Sistemas de megafonía: procesos de información

Soportes y elementos de megafonía centralizada en estaciones. Tipología de la información: incidencias, mensajes comerciales. Procedimiento de emisión de mensajes. Información oral en canales públicos: dicción, pronunciación, entonación.

4 Asistencia a viajeros con necesidades especiales

Tipología de usuarios con acceso al servicio de asistencia en estaciones. Protocolos de actuación y asistencia a viajeros con necesidades especiales. Herramientas de gestión de solicitud del servicio. Familiarización con equipamiento de asistencia al viajero. Canales de comunicación y coordinación con operadores /prestadores de servicio ferroviario.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de servicios de atención a viajeros en estaciones ferroviarias que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario

Nivel:	3
Código:	MF2669_3
Asociado a la UC:	UC2669_3 - Desarrollar operativa de embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar el proceso de constitución de tripulaciones ferroviarias, justificando los requisitos legales y de seguridad exigidos a sus miembros.
- CE1.1** Relacionar departamentos de los medios de transporte ferroviarios de viajeros con las funciones que tienen asignadas.
 - CE1.2** Relacionar documentación acreditativa de presentación a una tripulación y requisitos de vigencia de la misma.
 - CE1.3** Analizar condiciones físicas y psicosociales de una tripulación, en relación con las funciones que le son encomendadas y con los periodos de descanso establecidos, así como las consecuencias de su falta de cumplimiento.
 - CE1.4** En un supuesto práctico de constitución de tripulación de trenes determinar acciones en base a:
 - Justificar uniformidad, en función de imagen de la empresa.
 - Comprobar documentación previa a embarque, cumpliendo estándares de seguridad.
 - Especificar secuencialmente las instrucciones de las compañías para la incorporación a una tripulación de trenes de viajeros.
 - Identificar parámetros de seguridad en equipos y materiales, apertura de torniquetes y portillones, aplicando protocolos sobre prevención de riesgos laborales.
- C2:** Relacionar operaciones previas al embarque de viajeros en trenes, con las zonas, equipos y documentos utilizados en cada una de ellas.
- CE2.1** Describir las condiciones de orden y limpieza de la zona de acogida de viajeros de acuerdo con los criterios de seguridad y calidad establecidos por las compañías ferroviarias.
 - CE2.2** Relacionar funciones de equipos y material dentro de la operativa previa al embarque de viajeros en trenes.
 - CE2.3** En un supuesto práctico de operaciones previas al embarque de viajeros en trenes, localizar los equipos de operativa según su ubicación en los protocolos de las compañías.
 - CE2.4** Relacionar tipología de documentación ferroviaria con su función dentro de la operativa previa al embarque de viajeros, teniendo en cuenta las situaciones de adaptación.
- C3:** Aplicar procedimientos de embarque y acogida de viajeros según normas de seguridad y protocolo de compañías de transporte ferroviario.

CE3.1 En un supuesto práctico de embarque y acogida de viajeros, para asegurar protocolos de seguridad, identificar mensajes de bienvenida, información y ubicación, asegurando la transmisión de manera efectiva, empática y clara.

CE3.2 Describir las operaciones de embarque en relación con el resto del personal implicado, para garantizar una imagen de calidad y organización del proceso.

CE3.3 Explicar criterios que identifican a los viajeros con necesidades especiales y la documentación que deben portar para recibir el tratamiento específico.

CE3.4 Describir las labores de control de viajeros e instalaciones asignadas según los protocolos de las compañías y el proceso de comunicación de incidencias a los departamentos implicados.

CE3.5 Enumerar criterios de identificación de personas con comportamiento sospechoso y normas de actuación en su caso, explicando las consecuencias que pueden derivarse en caso de no detectarlas o por falta de actuaciones.

CE3.6 Argumentar protocolos de discreción y confidencialidad en el trato con los viajeros para garantizar la buena imagen de la compañía.

CE3.7 En un supuesto práctico de embarque y de viajeros, prestar, atendiendo especialmente a la dicción y claridad que contribuyan a la comprensión de los mensajes.

CE3.8 En un supuesto práctico de acogida de viajeros:

- Indicar a los viajeros la ubicación de su plaza, mediante la interpretación del título de transporte.
- Facilitar cuantas informaciones le sean demandadas por los viajeros.
- Aplicar las normas de actuación ante situaciones anómalas o inusuales.

C4: Aplicar técnicas de desembarque de pasajeros de trenes, según los procedimientos más habituales establecidos por las compañías ferroviarias, cumpliendo las normas de seguridad.

CE4.1 Relacionar puestos de la tripulación implicada en el desembarque de viajeros con las funciones que tienen que desempeñar, especialmente las relacionadas con la seguridad de viajeros.

CE4.2 Describir procedimientos para el desembarque de viajeros de un tren, en función de si se trata de escalas o destinos finales e informaciones de trámites aduaneros o costumbres locales.

CE4.3 En un supuesto práctico de simulación, aplicar medidas a adoptar para el desembarque de los viajeros con necesidades especiales en trenes.

CE4.4 En un supuesto práctico de desembarque de viajeros de un tren, simular operaciones de desembarque de forma que garanticen la fluidez, de acuerdo con las normas de seguridad de la compañía.

C5: Aplicar en procesos tras el desembarque de viajeros de trenes, procedimientos establecidos según tipología de situación.

CE5.1 Localizar en un plano de un tren las instalaciones que deben comprobarse en cuanto a su estado con el fin de asegurar el uso.

CE5.2 En un supuesto práctico tras un desembarque de viajeros, aplicar el procedimiento a seguir como cierre de torniquetes y portillones, y la documentación a cumplimentar ante la detección de situaciones anómalas en las instalaciones, así como el olvido o abandono de objetos personales, enumerando las distintas fases del proceso.

CE5.3 Inventariar el material que ha estado a disposición de viajeros durante el trayecto, enumerando las distintas fases del inventario, y describiendo la documentación necesaria para identificar necesidades de reposición y proponer pedidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.1, CE3.7 y CE3.8; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.2.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Transporte ferroviario de viajeros: análisis y características del sector

Las compañías de ferrocarriles: líneas internacionales, larga distancia, media distancia y turísticos.

Proveedores de servicios ferroviarios: organización, jerarquía y ámbito de actuación. Los trenes: tipología, características y composición. Entorno ferroviario: estaciones nacionales e internacionales. Servicios ligados a la actividad. Colectivos profesionales vinculados a los servicios en estaciones. La tripulación: organización jerárquica, funciones, proceso de constitución de la tripulación, documentación y requisitos como miembro de la tripulación. Terminología ferroviaria habitual en trenes de viajeros. Los corredores ferroviarios: ámbito geográfico, trenes, tipología, características y composición. Canales de venta de billetes: máquinas auto-venta, taquillas, agencias, internet. Protocolos de actuación en caso de incidencias. Procedimientos de quejas y reclamaciones. Servicios ofertados a viajeros: a bordo del tren y en estación.

2 Embarque y desembarque de viajeros en transporte ferroviario: procedimiento y operaciones

Operaciones previas al embarque de viajeros: comprobación de instalaciones y equipos para la acogida de viajeros y provisión de materiales. Operaciones de embarque de viajeros: utilización de sistemas de documentación e información para el embarque; manejo de documentos del tren relativos a la acomodación de viajeros, mensajes de bienvenida.

Aplicación de protocolos de embarque de viajeros según su tipología: clientela con movilidad reducida o necesidades especiales, menores sin acompañamiento, clientela preferente. Detección de viajeros motivo de sospecha o conflictivos. Operaciones de desembarque de viajeros: mensajes de despedida, confección de propuestas de pedidos de materiales y reposición, funciones y coordinación con otros miembros de la tripulación, viajeros con necesidades especiales. Seguridad para viajeros en las operaciones de desembarque. Trámites aduaneros en el desembarque de viajeros: documentación de identidad de viajeros; documentación sanitaria; legislación local. Información a viajeros de hábitos y costumbres locales de las ciudades de destino. Operaciones posteriores al desembarque de viajeros: revisión de instalaciones y espacios para utilización posterior, elaboración de informes sobre situaciones anómalas en zonas de viajeros, gestión de objetos olvidados por viajeros.

3 Seguridad laboral en la atención a viajeros en transporte ferroviario.

Marco normativo de prevención de riesgos laborales. Precauciones que deben adoptarse: en el embarque y desembarque de trenes al entrar en espacios cerrados. Protocolo de seguridad para el desarrollo de las actividades: sistemas elementales de control de riesgos y señalización de seguridad en los lugares de trabajo. Seguridad: riesgos profesionales de la atención a viajeros en trenes de viajeros; factores y clasificación, seguridad integrada, normas procedimientos e instrucciones de seguridad, medidas de prevención y protección, peligro del uso de drogas y abuso del alcohol, equipos de protección individual (EPI), importancia de la formación continua, ejercicios periódicos, prácticas de seguridad en el trabajo, riesgos profesionales en la actuación en emergencias marítimas. Higiene y calidad de ambiente a bordo de trenes de viajeros: zonas de riesgo, objetivos de higiene y calidad del ambiente, parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias. Confort y ambientes de trabajo, factores técnicos ergonómicos: ventilación, climatización, iluminación y acústica.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con desarrollar operativa en el embarque y desembarque de viajeros en transportes ferroviarios que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Asistencia a viajeros en emergencias ferroviarias

Nivel:	2
Código:	MF2196_2
Asociado a la UC:	UC2196_2 - Asistir a viajeros en emergencias ferroviarias
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar sistemas de prevención establecidos y los planes de emergencia, identificando las medidas y modos de actuación y coordinación de seguridad de viajeros, de la tripulación y del tren.
- CE1.1** Identificar dispositivos de emergencia y los equipos de protección individual (EPI) y de seguridad, así como su señalización y funcionamiento.
 - CE1.2** Ubicar, mediante la señalización en un plano general de dispositivos de seguridad y contra incendios, los equipos de protección individual (EPI) y de seguridad.
 - CE1.3** Describir las medidas a adoptar para la prevención de incendios a bordo según la normativa aplicable.
 - CE1.4** En un supuesto práctico de información y prevención en planes de emergencia simular haciendo uso de dispositivos, como rampas de evacuación, aparatos acústicos de alarma, freno de emergencia, salidas de emergencia, desbloqueo de puertas de acceso.
- C2:** Aplicar procedimientos de evacuación de viajeros a partir de una orden de desalojo y las instrucciones recibidas, según planes de compañías ferroviarias para cada serie de tren.
- CE2.1** Especificar terminología técnica de evacuación y enumerar medidas a adoptar en función de los planes específicos de evacuación de la compañía para cada serie.
 - CE2.2** En un supuesto práctico de aplicación de procedimientos de evacuación, seleccionar, contrastando elementos de interés relativos a condiciones en función de:
 - Orografía, túneles, viaductos y desniveles.
 - Infraestructura y material rodante como factores de riesgo para la evacuación.
 - Meteorología extrema, incendios, inundaciones, corrimientos de tierras, desprendimiento de trincheras.
 - Emergencias en el interior de un túnel.
 - CE2.3** Explicar tipos, características y utilización del equipamiento específico de evacuación para el desalojo de trenes, como pasarelas, escalerillas, rampas de evacuación y salidas de emergencia o ventana de socorro.
 - CE2.4** En un supuesto práctico de evacuación de viajeros de un tren de una determinada serie:
 - Emitir mensajes referidos a la incidencia producida y la necesidad de evacuar el tren de forma comprensible.
 - Informar sobre la naturaleza del desalojo: evacuación tren-tierra o trasbordo tren-tren alternativo.

- Emitir de forma comprensible los mensajes de aviso del peligro de ser arrollados por otro tren si se apean por el lado de la vía contigua.
- Emitir de forma comprensible las instrucciones a seguir en caso de humo, tales como caminar agachados y respirar a través de un pañuelo.
- Emitir de forma comprensible instrucciones referidas a la dirección a tomar en el interior de un túnel en función de las distancias a las salidas de emergencia y de la dirección del humo en caso de existir.
- Aplicar el procedimiento para desbloquear las puertas.
- Prestar la ayuda prevista a los viajeros, en especial a las personas con movilidad reducida (PMR).
- Comprobar el total desalojo del tren de modo sistemático y efectivo.
- En caso de incendio colaborar con el maquinista, aislar una composición, siguiendo sus instrucciones.
- En el interior de un túnel dirigir con la linterna de mano a los viajeros hacia la salida prevista.

CE2.5 Describir las condiciones que debe reunir una zona para ser declarada como área segura hacia donde puede conducir a viajeros en caso de evacuación, explicando las medidas de control que deben aplicarse.

CE2.6 Explicar tareas de control posteriores al desalojo del tren en su área de responsabilidad.

CE2.7 Explicar el proceso de realojo en los medios de transporte alternativos y relacionarlo con las circunstancias que deben ser objeto de especial atención, como personas de movilidad reducida, menores no acompañados, heridos entre otros.

C3: Aplicar protocolos de emergencia en caso de detección de humo, incendio a bordo, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento, según las normas y planes de actuación de las compañías ferroviarias.

CE3.1 Enumerar las normas de actuación establecidas por las compañías en caso de detección de humo o incendio a bordo, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento.

CE3.2 Relacionar tipos de incendio que pueden producirse a bordo de un tren de viajeros con métodos de extinción.

CE3.3 En un supuesto práctico de simulación de emergencia en caso de humo, incendio a bordo, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento:

- Comunicar la emergencia, utilizando sistemas de comunicación susceptibles de recibir instrucciones.
- Identificar dispositivos y equipos de lucha contra-incendios sobre fuego real utilizando el protocolo de evacuación de viajeros.
- Especificar secuencialmente a viajeros la situación, siguiendo protocolos de evacuación.
- Actuar en caso simulado de fallo en el sistema de cierre de puertas a bordo de tren, desalojando a viajeros.
- Asistir a las víctimas y familiares, según criterios fijados por la empresa.
- Informar sobre las víctimas a bordo, a familiares, según criterios fijados por la empresa.

CE3.4 En un supuesto práctico, de uso de métodos de extinción sobre fuego real y de sistemas de antincendios.

- Extinguir de fuegos eléctricos y químicos controlados, entre otros.
- Utilizar de extintores: desprecintado, comprobación de la presión y direccionamiento del chorro de extinción.
- Utilizar de mangueras de extinción: conexión a la red, apertura de boca de presión, mecanismo de liberación del chorro y direccionamiento del chorro a la base de las llamas.

CE3.5 Identificar situaciones que conducen al desalojo de un tren de viajeros o al aislamiento localizado, según los planes de actuación de las compañías.

C4: Aplicar las técnicas para el control de situaciones de pánico producidas durante la evacuación de un tren de viajeros.

CE4.1 Identificar técnicas de control aplicables en una situación de pánico producida durante el abandono de un tren, en evitación de situaciones de aplastamiento, obstrucciones de salidas de emergencia o situaciones que comprometan la seguridad de viajeros y de la tripulación.

CE4.2 Identificar los mensajes de calma que se transmiten a viajeros destinados a evitar las situaciones de pánico.

CE4.3 Explicar las técnicas de liderazgo aplicables en situaciones de pánico que aseguren la autoridad y eviten el descontrol de viajeros.

CE4.4 Describir reacciones emocionales, en caso de evacuación de viajeros.

CE4.5 Explicar las necesidades de control de viajeros, dependiendo de sus reacciones psicopatológicas prototípicas.

CE4.6 En un supuesto práctico de desalojo de un tren de viajeros, en una situación de pánico y de aplicación de técnicas de control de masas y de aseguramiento del liderazgo:

- Aplicar habilidades para controlar emociones no deseadas.
- Desarrollar estrategias de control emocional, adecuándolas a la situación.
- Controlar una situación de ansiedad, angustia o agresividad en un colectivo de viajeros.

C5: Determinar medidas de prevención y actuación de riesgos laborales en situaciones de emergencias ferroviarias que debe adoptar una tripulación auxiliar de trenes de viajeros.

CE5.1 En un supuesto práctico de aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales, establecer consecuencias para la salud personal derivadas de la utilización incorrecta del material y equipos de emergencia habituales en trenes de viajeros.

CE5.2 Describir los peligros para la propia salud que entraña la actuación en cada una de las diferentes situaciones de emergencia que pueden darse en trenes de viajeros, como humo, incendio, descarrilamiento y evacuación, entre otros.

CE5.3 En un supuesto práctico de evacuación a zonas seguras a la espera de rescate, describir los riesgos para la salud derivados de los agentes externos y medidas preventivas.

CE5.4 Explicar los riesgos personales derivados de la actuación con viajeros conflictivos o que perturben el orden y las medidas a adoptar para su prevención, según la normativa aplicable.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.2 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.1 y CE5.3.

Otras Capacidades:

Disposición para trabajar en equipo y poseer espíritu solidario en situaciones extremas.

Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales en la lucha contra-incendios, de acuerdo a las instrucciones y criterios de eficacia /seguridad.

Valoración y reacción rápida ante situaciones adversas que pongan en peligro la integridad física del equipo de trabajadores y/o tripulantes del tren de pasajeros.

Rechazo hacia actitudes irresponsables y peligrosas en el ejercicio habitual de las operaciones en el tren de pasajeros.

Organización y método en las operaciones de lucha contra-incendios en el tren con el fin de evitar daños personales y/o materiales.

Identificación rápida de un fuego y reconocimiento preciso de su naturaleza e importancia.

Valoración de la salud y la seguridad como elementos esenciales de la calidad de vida laboral.

Sensibilidad por el orden y limpieza del lugar de trabajo y del material utilizado.

Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales de acuerdo a las instrucciones y criterios de economía, eficacia y seguridad establecidos.

Valoración de la calidad ambiental y aspectos ergonómicos como elementos del ámbito de la seguridad e higiene.

Contenidos

1 Prevención de emergencias a bordo de trenes de viajeros

Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo; planes de contingencias, medidas a adoptar para su prevención. La seguridad según las distintas series de trenes: prescripciones internacionales y nacionales sobre seguridad en los trenes, planos de distribución de la composición; planos de situación de elementos, prestaciones básicas de los trenes, distribución de viajeros, ubicación de plazas de PMR personas con movilidad reducida, situación de las vías de evacuación, elementos de intercomunicación, elementos de desbloqueo de puertas. Procedimientos y protocolos de actuación.

2 Incendios y otras emergencias a bordo de trenes de viajeros

Lucha contra incendios: organización de la lucha contra incendios, localización de los dispositivos de lucha contra incendios y las vías de evacuación.

El fuego: elementos del fuego y de la explosión, triángulo del fuego; tipos y fuentes de ignición; materiales inflamables, riesgos que conllevan e implicación en la propagación de un incendio; clasificación de los incendios y de los agentes extintores a utilizar. Detección de foco del fuego y el humo, técnicas básicas de aproximación para su extinción. Procedimientos de actuación.

Otras emergencias: procedimiento en caso de bloqueo de puertas y descarrilamiento del tren.

3 Control de multitudes y evacuación en situaciones de emergencia en trenes de viajeros.

La conducta colectiva: identificación, características, tipos de multitudes, análisis de la conducta colectiva en situaciones de emergencia; situaciones grupales, situaciones de aglomeraciones.

El pánico: identificación, situaciones para que se produzca, el proceso del pánico, medidas preventivas. Tipologías de los comportamientos en las emergencias: fases sucesivas de conducta; fase de estado previo, fase de alerta, fase de choque, fase de reacción y fase de resolución.

Técnicas y criterios preventivos y de actuación sobre la conducta ante situaciones de emergencia: la información; planes de información, requisitos de la información que logren la mayor eficacia; Características de la formulación y emisión de mensajes en situaciones de emergencia. Atención telefónica a familiares de víctimas. Normativas aplicables sobre evacuación de infraestructuras singulares. Señalización: señales de preparación para la evacuación, vías de evacuación y puntos de reunión. Coordinación con el resto de la tripulación: asignación de funciones en la evacuación; comunicación de zonas desalojadas, anomalías y recepción de instrucciones. Evacuación del tren: gestión de vías seguras en función de las condiciones orográficas del entorno, procedimientos para dirigir y reunir en un punto seguro a los viajeros y la tripulación. Zonas a desalojar: asignación de zonas; compartimentos, zonas comunes y pasillos. Comprobación de zonas desalojadas. Procedimientos de conducción de viajeros a los puntos de reunión: asistencia a personas con movilidad reducida y viajeros especiales.

4 Prevención de riesgos laborales en emergencias ferroviarias

Principales riesgos laborales ante situaciones de emergencia ferroviaria. Normativa aplicable en emergencias ferroviarias y protocolo de seguridad ante emergencias a bordo de transporte ferroviario según el peligro y tipo de emergencia: incendio, fallo de cierre de puertas, descarrilamiento; factores organizativos dirigidos a la eficacia de la prevención laboral y la seguridad personal. Instrucciones de seguridad en el uso de equipos y material de lucha contra incendios y otras emergencias. Riesgos laborales en el control de multitudes y en la evacuación de viajeros.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia a viajeros en emergencias ferroviarias, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE

Nivel:	2
Código:	MF2005_2
Asociado a la UC:	UC2005_2 - OFERTAR A PASAJEROS SERVICIOS PROPIOS DE MEDIOS DE TRANSPORTE
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Valorar las actitudes de la tripulación que proyectan la imagen de la compañía de transporte de pasajeros.

CE1.1 Valorar las consecuencias de una imagen personal contraria a las normas internas de la compañía de transportes.

CE1.2 Argumentar la importancia de mantener un trato amable y educado con los pasajeros, utilizando las formas de cortesía elementales u otras que la compañía de transportes establezca.

CE1.3 Valorar el peso de la actitud de la tripulación en la percepción de la compañía por parte del cliente y en sus posibilidades de fidelización.

CE1.4 En situaciones de atención al pasajero en medios de transporte:

- Utilizar diferentes formas de saludos.
- Aplicar el estilo de comunicación más adecuado en función del supuesto dado.
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

C2: Identificar y aplicar los procedimientos y técnicas de atención e información al pasajero, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios y soportes de comunicación en los medios de transporte.

CE2.1 Identificar los pasajeros que por razón de cargo deban ser atendidos ajustándose a las normas protocolarias.

CE2.2 Describir el origen, las clases y la utilidad del protocolo, justificando comportamientos y usos sociales, enumerando las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en el transporte de pasajeros y valorando los aspectos básicos de las relaciones sociales.

CE2.3 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz, identificando técnicas de negociación habituales y en su caso resolviendo conflictos.

CE2.4 Reconocer la importancia de atender a los potenciales pasajeros, satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información, resolver con amabilidad y discreción sus quejas.

CE2.5 Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de atención al pasaje y prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

CE2.6 En simulaciones de demandas de información en transporte de pasajeros.

- Seleccionar y transmitir información en función de las peticiones de los interlocutores.
- Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.

CE2.7 En un supuesto práctico de queja o reclamación por parte de un pasajero, aplicar los procedimientos para su resolución y notificación establecidos por la compañía de transportes.

C3: Explicar y desarrollar los procedimientos relacionados con los artículos de venta a bordo, atención y confort, utilizando las técnicas más apropiadas de acuerdo con los procedimientos de la compañía de transporte.

CE3.1 Identificar los artículos susceptibles de venta a bordo así como los destinados a la atención y el confort de los pasajeros.

CE3.2 Explicar los procedimientos de seguridad habituales aplicables a los equipos contenedores de artículos de venta a bordo, atención y confort.

CE3.3 Explicar los procedimientos de embarque y chequeo de artículos de venta a bordo, atención y confort, describiendo la documentación habitual.

CE3.4 Identificar las fases de los procesos de venta y aplicar las técnicas de venta adecuadas en las operaciones de las ventas a bordo.

CE3.5 Explicar el procedimiento de venta pre-pack y describir la documentación habitual.

CE3.6 Explicar los medios de cobro más habituales en medios de transporte de pasajeros.

CE3.7 Identificar los soportes informáticos y las aplicaciones informáticas más habituales en el chequeo, venta y post-venta de artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero.

CE3.8 Valorar la importancia de actuar con la responsabilidad y honradez que requiere la participación en el proceso de facturación y cobro de artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero.

CE3.9 En supuestos prácticos de venta a bordo y ofrecimiento de artículos de atención y confort al pasajero y de acuerdo con planes de trabajo determinados:

- Aplicar técnicas de venta.
- Aplicar procedimientos de chequeo de cargas y de comprobación de medidas de seguridad.
- Utilizar soportes y aplicaciones informáticas propias de la venta de artículos a bordo.
- Utilizar diversos medios de cobro habituales en los medios de transporte de pasajeros.
- Cumplimentar la documentación necesaria, inventariando los bienes y artículos consumidos o vendidos.

C4: Explicar y desarrollar los procedimientos más habituales relacionados con el servicio de restauración a bordo de medios de transporte de pasajeros.

CE4.1 Identificar las condiciones higiénico-sanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional, teniendo en cuenta las normas internas de cada compañía de transporte, así como los procedimientos de prevención de riesgos profesionales en el trabajo.

CE4.2 Identificar los alimentos y bebidas más habituales en el servicio a bordo de medios de transporte de pasajeros, relacionando los diferentes menús con los pasajeros a los que van destinados.

CE4.3 Identificar las diferentes técnicas de servicio a bordo de alimentos y bebidas, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y cumpliendo con las condiciones de higiene y manipulación de alimentos.

CE4.4 En supuestos prácticos de servicio a bordo:

- Realizar el proceso de comprobación de la carga de equipos y material y su ubicación, de acuerdo con los diagramas y manuales de carga.
- Realizar el control de comidas, bebidas y preparaciones especiales embarcadas en el orden y tiempo preestablecidos y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.

CE4.5 En supuestos prácticos de servicio a bordo y de acuerdo con planes de trabajo determinados:

- Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos a bordo.
- Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan sobre la composición de una oferta gastronómica a requerimientos del pasajero.
- Realizar el servicio de comidas y bebidas a bordo de acuerdo con los procedimientos establecidos, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Actuar durante el servicio coordinando los ritmos con el resto de la tripulación, con la duración del trayecto y siguiendo los procedimientos establecidos para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia fijados por la compañía de transporte.
- Realizar el servicio de comidas y bebidas a bordo de acuerdo con los procedimientos establecidos, con la máxima rapidez y eficacia, con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Actuar durante el servicio coordinando los ritmos con el resto de la tripulación, con la duración del trayecto y siguiendo los procedimientos establecidos, para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia fijados por la compañía de transporte.
- Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observe algún desajuste o queja por parte del cliente real o simulado.
- Simular distintas situaciones en las que, habitualmente pueden formularse reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en el servicio, proponiendo su resolución, identificando técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.9; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5.

Otras Capacidades:

Reconocer la importancia de la imagen personal en la percepción del servicio.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a servicios a bordo.

Respetar los procedimientos generales y las normas internas de la compañía aérea en materia de servicios a bordo.

Responsabilizarse del trabajo asignado.

Demostrar un buen hacer profesional.

Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación de cabina de pasajeros.

Comunicarse eficazmente con los proveedores de los servicios de venta a bordo y restauración, con otros miembros de la tripulación de cabina de pasajeros y con los pasajeros.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en los servicios que puedan ofertarse a bordo.

Contenidos

1 La comunicación y la atención al pasajero

Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente.

Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.

Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.

Resolución de problemas de comunicación.

Análisis de características de la comunicación.

Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
Utilización de sistemas y medios de comunicación.
Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar.
Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros.
Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.

2 El tratamiento protocolario a bordo de medios de transporte de pasajeros

Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario.
Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales.
Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal.
Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias.

3 El consumidor a bordo de medios de transporte

Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.
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.
Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.
Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.

4 La venta a bordo de medios de transporte de pasajeros

Artículos: características y presentaciones habituales.
Procedimientos de embarque: El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.
Diagramas de carga de equipos de venta a bordo. Manual de carga de artículos de venta a bordo.
Documentación habitual. Procedimientos de seguridad antirrobo en el embarque y desembarque.
Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa: ritmos y coordinación entre la tripulación.
Fases del proceso de venta. Técnicas de venta. Venta vía pre-pack. Medios de pago. Registro y documentación de ventas. Liquidación de ventas. Sistemas mecanizados de cobro y registro.
Soportes y aplicaciones informáticas habituales.

5 El servicio de restauración a bordo de medios de transporte de pasajeros.

Procedimientos de embarque: El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.
Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración. Manual de carga del servicio de restauración.
Medios materiales. Equipos. Procedimientos de montaje de carros de servicio.
Alimentos: Tipos y características. Tratamiento y preparación. Comidas especiales. Técnicas y métodos de conservación. Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo.
Bebidas: Tipos y características. Tratamiento y preparación. Tratamiento, descorche y servicio de vinos. Técnicas y métodos de conservación de bebidas.
Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa: ritmos y coordinación entre la tripulación.
Técnicas y procedimientos del servicio de alimentos y bebidas.
Normas de manipulación de alimentos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Simulador de procedimientos de cabina de pasajeros

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la oferta a pasajeros de servicios propios de medios de transporte, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Ingeniero/a Técnico/a, Diplomado/a, Arquitecto/a Técnico/a, titulaciones de grado equivalentes o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.
- CE1.1** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.
- CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.
- CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:
- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
 - Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.
- CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.
- CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:
- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.
 - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
 - Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE3.2 En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

C4: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

