

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Tripulación de cabina de pasajeros

<i>Familia Profesional:</i>	Transporte y Mantenimiento de Vehículos
<i>Nivel:</i>	3
<i>Código:</i>	TMV606_3
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 1553/2011
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 930/2020

Competencia general

Desarrollar las actividades de cabina de pasajeros en transporte aéreo, velando por la seguridad de los mismos en situaciones normales, anormales y de emergencia, aplicando si procede primeros auxilios y procedimientos de supervivencia, utilizando, en caso necesario la lengua inglesa, así como ofrecer a los pasajeros los servicios a bordo que la compañía estipule, de forma que se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos de la organización, con la calidad requerida, aplicando la normativa vigente y cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

Unidades de competencia

- 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
- UC2000_3:** Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo
- UC2001_3:** Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo
- UC2002_3:** Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo
- UC2003_2:** PRESTAR PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS
- UC2004_3:** Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo
- UC2005_2:** OFERTAR A PASAJEROS SERVICIOS PROPIOS DE MEDIOS DE TRANSPORTE

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en compañías aéreas, estando circunscrito su ámbito de actuación a determinados tipos de aeronaves, para los que cada profesional posee una habilitación específica que, además, goza de reconocimiento por parte de los organismos nacionales e internacionales competentes en aviación civil. Su actividad profesional está sometida a regulación por la Administración competente, y en su desempeño podrá depender, en su caso, funcional y jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector transporte aéreo y, concretamente, en el subsector de transporte aéreo de pasajeros.

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.

- Tripulante de cabina de pasajeros

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

- 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)
- MF2000_3:** Operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo. (150 horas)
- MF2001_3:** Operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo (60 horas)
- MF2002_3:** Procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo (90 horas)
- MF2003_2:** PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS (90 horas)
- MF2004_3:** Factores humanos de la tripulación en transporte aéreo (90 horas)
- MF2005_2:** ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE (90 horas)

Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC0809_3	NO	UC9999_3

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC9999_3	NO	UC0809_3

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

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 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 2

Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo

Nivel: 3
Código: UC2000_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar las actividades necesarias para la constitución de la tripulación de cabina de pasajeros, de modo que se cumplan los requisitos de seguridad y uniformidad.

CR1.1 La documentación personal requerida y la acreditativa de la condición de tripulante de cabina de pasajeros, necesaria para el vuelo, se revisa y verifica para su presentación al comandante de la aeronave o autoridad competente que la requiera.

CR1.2 El cumplimiento de las condiciones físicas y psíquicas exigibles, actuales y distintas de las garantizadas por el certificado médico aeronáutico, se verifica de manera que permita el ejercicio de sus funciones de acuerdo con la legislación vigente.

CR1.3 La uniformidad y otros elementos externos y de conducta requeridos por la compañía se verifican de manera que permitan que los miembros de la tripulación de cabina de pasajeros sean claramente reconocibles y cumplan con el estándar establecido.

CR1.4 Los tiempos máximos de actividad, tiempo máximo de vuelo y los mínimos de descanso del período se comprueban, mediante el registro correspondiente si fuera necesario, para garantizar que se encuentran dentro de los límites permitidos por la normativa vigente.

CR1.5 La constitución de la tripulación de cabina de pasajeros se realiza de acuerdo con la normativa de la autoridad aeronáutica y de las instrucciones de la compañía.

CR1.6 Las instrucciones inherentes a las funciones de la tripulación de cabina de pasajeros, impartidas por el comandante o sobrecargo, se reciben para estar informado de los elementos que pueden condicionar su actividad durante el vuelo.

RP2: Realizar las acciones previas al inicio del embarque de pasajeros de manera que éste se desarrolle de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.

CR2.1 El aspecto general y condiciones de la cabina de pasajeros se comprueba de manera que cumpla con los requisitos establecidos.

CR2.2 Los equipos para la operación normal, de emergencia, primeros auxilios y supervivencia se comprueban para verificar su presencia, y que su ubicación y parámetros de utilización se ajustan a los protocolos establecidos.

CR2.3 Los equipos de comunicación y señalización se comprueban para verificar su funcionamiento.

CR2.4 Los niveles de climatización se verifican para informar a la tripulación técnica de las condiciones ambientales de la cabina.

CR2.5 La inexistencia en la cabina de elementos que interfieran con la seguridad se comprueba para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

CR2.6 Las deficiencias y fallos detectados en las comprobaciones realizadas en la cabina de pasajeros se documentan y comunican al responsable, y en el caso de que sean menores, se solucionan o se anotan en un libro de diferidos a la espera de su corrección.

CR2.7 La ubicación de alimentos y bebidas destinados a la tripulación así como la existencia de distintos menús se comprueba, según el diagrama y manual de carga, con el fin de asegurar sus cantidades y evitar una intoxicación alimentaria en la tripulación que afecte a la seguridad del vuelo.

CR2.8 El inicio del embarque se coordina con el personal de tierra, previa solicitud de autorización al comandante y se ocupan los puestos asignados.

CR2.9 El embarque de pasajeros condicionado por la carga de combustible se realiza aplicando las medidas preventivas establecidas por la normativa de seguridad.

CR2.10 Las medidas de prevención y autoprotección se aplican durante las acciones previas al embarque de pasajeros, para garantizar la propia seguridad personal.

RP3: Realizar las acciones de embarque de pasajeros y prevuelo de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.

CR3.1 La recepción, acomodo y conteo o recuento si procede, de los pasajeros se desarrolla de acuerdo con los protocolos establecidos y las normas de seguridad.

CR3.2 El control de equipajes de mano y animales vivos que viajan en cabina de pasajeros se realiza para verificar que cumplen los requisitos de tamaño y naturaleza permitidos e impedir el acceso de los que no los cumplen y de mercancías peligrosas, así como para supervisar la correcta ubicación y estiba de los admitidos.

CR3.3 Los procedimientos de cierre de puertas y armado de rampas se ejecutan, previa orden del comandante, de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.

CR3.4 Las instrucciones de seguridad y emisión de mensajes previos al despegue se producen de manera que permitan su comprensión por parte de los pasajeros.

CR3.5 El cumplimiento de los requisitos de embarque por parte de los pasajeros se verifica y coordina con el personal de tierra, con el fin de satisfacer los protocolos de seguridad establecidos por la normativa, así como los que pueda establecer la compañía aérea.

CR3.6 Las zonas de trabajo y cabina de pasajeros se aseguran para evitar riesgos durante la maniobra de despegue.

CR3.7 La comunicación de ¿cabina asegurada¿ se transmite a la tripulación técnica para iniciar las maniobras de despegue.

CR3.8 Las situaciones anormales producidas a bordo se atienden de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR3.9 Las medidas de prevención y autoprotección se aplican durante el embarque de pasajeros, para garantizar la propia seguridad personal.

RP4: Efectuar las operaciones en vuelo dentro de los parámetros de seguridad establecidos.

CR4.1 El acceso a la cabina de mando se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido para cumplir con los requisitos de seguridad y la normativa vigente.

CR4.2 La vigilancia en la cabina de pasajeros y lavabos se realiza de forma periódica a lo largo del vuelo para garantizar sus condiciones de seguridad.

CR4.3 Las zonas de trabajo se mantienen limpias y ordenadas y los materiales asegurados para evitar riesgos en caso de aparición de situaciones especiales.

CR4.4 Los turnos de descanso de la tripulación de cabina de pasajeros se disfrutan, si procede, cumpliendo en todo momento la normativa de seguridad relacionada con los tiempos máximos de actividad y de vuelo.

CR4.5 Las instrucciones de seguridad y los mensajes previos al aterrizaje se emiten, una vez recibida la información del comandante, de forma clara y audible, permitiendo su comprensión por parte de los pasajeros.

CR4.6 Las zonas de trabajo y cabina de pasaje se aseguran para evitar riesgos durante el vuelo a través de zonas de turbulencias.

CR4.7 Las zonas de trabajo y cabina de pasaje se aseguran para evitar riesgos durante las maniobras de aproximación y aterrizaje, transmitiendo la comunicación de ¿cabina asegurada¿ a la tripulación técnica de forma clara, para informar del cumplimiento de las condiciones de seguridad requeridas para iniciar las maniobras de aterrizaje.

CR4.8 Los procedimientos de actuación en caso de circunstancias anormales en vuelo se aplican.

CR4.9 Las medidas de prevención y autoprotección se aplican durante el vuelo, para garantizar la propia seguridad personal.

RP5: Realizar las acciones de preparación de los pasajeros para el desembarque de manera que se desarrollen de acuerdo con los procedimientos de seguridad establecidos.

CR5.1 Los procedimientos de desarmado de rampas y apertura de puertas se ejecutan, previa orden, una vez que la aeronave se ha detenido y se han apagado los motores, de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.

CR5.2 Las situaciones anormales producidas durante esta fase se acometen de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR5.3 El desembarque de los pasajeros se realiza de forma controlada y coordinada con el personal de tierra, cumpliendo con los parámetros de seguridad.

CR5.4 El chequeo de seguridad se realiza en la cabina una vez desembarcado todo el pasaje, siguiendo el procedimiento establecido.

CR5.5 Las medidas de prevención y autoprotección se aplican durante el desembarque, para garantizar la propia seguridad personal.

RP6: Actuar en situaciones relacionadas con la atención de pasajeros especiales, aplicando los procedimientos establecidos, con el objeto de procurar su seguridad, la del vuelo y la del pasaje y tripulación.

CR6.1 La información acerca del posible embarque de personas con movilidad reducida, menores de edad sin acompañante y pasajeros irregulares se recaba del coordinador de vuelo y se recibe la documentación requerida.

CR6.2 Los pasajeros especiales se reciben de forma diferenciada del resto del pasaje y además:

- La incapacidad de los pasajeros con movilidad reducida se verifica documentalmete para determinar si cumplen los requisitos necesarios para viajar.
- La documentación de los menores de edad sin acompañante se revisa, para asegurar su identificación.
- La documentación de los pasajeros irregulares que viajen sin escolta se custodia hasta el destino y se entrega a la autoridad competente.
- El embarque de pasajeros irregulares sin escolta se realiza de manera diferenciada, antes o después del embarque del resto de los pasajeros.

- La actitud de los pasajeros en el momento del embarque se analiza con el fin de detectar conductas conflictivas.

CR6.3 El embarque de pasajeros especiales se comunica a la tripulación técnica, especificando, en el caso de personas con movilidad reducida, el tipo o grado de incapacidad.

CR6.4 Los pasajeros especiales se conducen a sus asientos, se acomodan y, en el caso de personas con movilidad reducida o menores de edad sin acompañante que así lo requieran, se aseguran, según los protocolos establecidos.

CR6.5 Los procedimientos establecidos en caso de emergencia y evacuación a bordo se comunican de forma personalizada a los pasajeros con movilidad reducida y a sus acompañantes, en caso de que los hubiera.

CR6.6 La atención continua durante el vuelo se presta a las personas con movilidad reducida y a los menores de edad sin acompañante, con el objetivo de procurar su comodidad y seguridad.

CR6.7 Los pasajeros irregulares sin escolta y pasajeros conflictivos se someten a vigilancia continuada para prevenir cualquier situación de peligro que puedan generar.

CR6.8 La comunicación entre tripulación de cabina de pasajeros y tripulación técnica en situaciones de peligro derivadas de conductas conflictivas de pasajeros se procura, con el fin de coordinar las actuaciones correspondientes.

CR6.9 Los incidentes acaecidos durante el vuelo se documentan según el procedimiento establecido.

CR6.10 El desembarque de pasajeros especiales se realiza de forma diferenciada del resto del pasaje, cumpliendo los protocolos de seguridad establecidos, y además:

- Entregando al menor de edad sin acompañante al personal de tierra en destino junto con la documentación pertinente cumplimentada.
- Entregando la documentación de los pasajeros irregulares sin escolta a la autoridad competente.

Contexto profesional

Medios de producción

Aeronave. Cabina de pasajeros. Equipos de comunicación y señalización de la aeronave. Equipos de operación normal, emergencia, primeros auxilios y supervivencia. Uniforme de tripulante de cabina de pasajeros según compañía aérea.

Productos y resultados

Tripulación de cabina de pasajeros constituida. Requisitos de seguridad y uniformidad cumplidos. Acciones previas al inicio del embarque de pasajeros realizadas. Embarque de pasajeros y prevuelo realizados según protocolo de seguridad. Operaciones en vuelo realizadas. Pasajeros preparados para su desembarque según protocolo de seguridad. Pasajeros especiales atendidos según protocolo de seguridad.

Información utilizada o generada

Documentación acreditativa de condición de tripulante de cabina de pasajeros. Certificado médico aeronáutico. Instrucciones de la compañía aérea en materia de uniformidad y conducta. Listas de comprobación. Libro de diferidos. Información de embarque de pasajeros especiales. Documentación de menores sin acompañante. Documentación de pasajeros irregulares sin escolta. Instrucciones de la compañía aérea en materia de seguridad a bordo. Normativa nacional e internacional de seguridad en transporte aéreo de pasajeros.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo

Nivel: 3
Código: UC2001_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar los procedimientos de actuación para emergencias previstas que permitan adoptar las medidas preventivas más oportunas.

CR1.1 La actuación ante la aparición de fuego a bordo de una aeronave se realiza de acuerdo con los procedimientos de extinción especificados para adecuarla al tipo de fuego que se haya detectado.

CR1.2 Los procedimientos de actuación derivados de la existencia de humo en la cabina de pasajeros se realizan para proteger a las personas y detectar la fuente que lo origina.

CR1.3 Los procedimientos específicos se aplican ante una despresurización lenta.

CR1.4 La preparación puntual de la cabina se lleva a cabo ante un posible aterrizaje forzoso para minimizar posibles daños.

CR1.5 La aplicación de los procedimientos de actuación ante la existencia de circunstancias derivadas de mercancías peligrosas se realiza para la seguridad de la tripulación, del pasaje y de la aeronave.

CR1.6 El empleo de los equipos adecuados para la eliminación de alguna barrera física se efectúa, siempre bajo autorización expresa, para proceder a la liberación de ocupantes de la aeronave o para comprobar el origen de un posible fuego.

CR1.7 El aleccionamiento al pasaje se realiza ante la aparición de situaciones de emergencia, de forma que permita la evacuación de la aeronave en caso necesario.

RP2: Actuar ante emergencias imprevistas aplicando los procedimientos de la normativa vigente para atenuar posibles daños.

CR2.1 Los procedimientos de actuación ante una emergencia imprevista producida en la fase de despegue se aplican manteniendo la cabina asegurada y procediendo a la evacuación en cuanto sea posible.

CR2.2 Los procedimientos de actuación derivados de un aterrizaje forzoso en campo o fuera de él, ocasionado por emergencias durante las maniobras de despegue, se efectúan para conseguir una rápida y eficaz evacuación de la aeronave.

CR2.3 Los procedimientos de actuación ante una situación de despresurización explosiva se llevan a cabo para la seguridad personal y la del pasaje y se mantienen hasta que se alcance la altitud de seguridad.

CR2.4 La actuación derivada de emergencias sucedidas durante las maniobras de aproximación final y aterrizaje se desarrolla de acuerdo con los procedimientos establecidos para la seguridad de los pasajeros.

CR2.5 La seguridad del vuelo, en caso de incapacitación de un miembro de la tripulación técnica se procura, aplicando técnicas de separación del piloto incapacitado de la cabina de pilotaje.

CR2.6 La seguridad del vuelo, en caso de incapacitación de un miembro de la tripulación técnica se procura, asistiendo al piloto que sobreviva y comprobando la lista de verificación estipulada para el momento del vuelo en que se necesite la asistencia.

RP3: Actuar ante emergencias provocadas por ocupantes de la aeronave o elementos ajenos a la misma, aplicando los procedimientos de la normativa vigente.

CR3.1 El procedimiento de actuación ante el apoderamiento ilícito de la aeronave se aplica para evitar conductas o situaciones que puedan incrementar el riesgo para el pasaje o la aeronave.

CR3.2 El procedimiento ante una amenaza de bomba a bordo se ejecuta con precaución y especial cuidado para evitar riesgos innecesarios.

CR3.3 La actuación derivada de la presencia de fuego a bordo provocado por pasajeros se realiza con rapidez para detener la propagación e identificar responsabilidades.

CR3.4 Las situaciones conflictivas provocadas por pasajeros que perturban el orden en la cabina, tales como riñas entre pasajeros, conductas condicionadas por embriaguez o estupefacientes, o ataques a algún miembro de la tripulación, se resuelven aplicando las técnicas de intervención correspondientes.

CR3.5 Los procedimientos de actuación ante emergencias relacionadas con la salud se aplican para minimizar sus consecuencias.

Contexto profesional

Medios de producción

Aeronave. Cabina de pasajeros de la aeronave. Extintores. Equipos de excarcelación, equipos auxiliares de oxígeno, equipos de protección contra el humo, sistemas de evacuación de emergencia y elementos de flotación, entre otros.

Productos y resultados

Procedimientos de actuación en caso de emergencias previstas a bordo aplicados. Procedimientos de actuación en caso de emergencias imprevistas a bordo aplicados. Procedimientos de actuación en caso de emergencias a bordo provocadas por ocupantes de la aeronave o elementos ajenos a la misma aplicados.

Información utilizada o generada

Procedimientos de extinción de fuegos en cabina de pasajeros. Procedimientos de actuación en caso de humo en cabina de pasajeros. Procedimientos en caso de despresurización lenta, o explosiva. Procedimientos en caso de aterrizaje forzoso. Procedimientos en caso de existencia de mercancías peligrosas en cabina de pasajeros. Procedimientos en caso de incapacitación de un miembro de la tripulación técnica. Procedimientos en caso de apoderamiento ilícito de la aeronave. Procedimientos en caso de amenaza de bomba a bordo. Normativa nacional e internacional de seguridad en transporte aéreo de pasajeros.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo

Nivel: 3
Código: UC2002_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar los procedimientos de evacuación segura de la aeronave, teniendo en cuenta el entorno y cumpliendo con la normativa establecida.

CR1.1 Las condiciones del entorno, la actuación de la aeronave y el estado de los pasajeros en el momento de la evacuación, se evalúan con el fin de prevenir situaciones de riesgo.

CR1.2 Las instrucciones y mensajes de evacuación de la aeronave se emiten de forma clara y audible, permitiendo su comprensión por parte del pasaje.

CR1.3 La cadencia y el orden de la evacuación se controla, para evitar aglomeraciones de pasajeros.

CR1.4 Los equipos de emergencia, señalización y supervivencia a portar se seleccionan en función del entorno en que se evacua la aeronave.

CR1.5 El abandono de la aeronave se realiza con el equipo de emergencia, señalización y supervivencia adecuados al entorno en que se produce la evacuación y una vez comprobado el desalajo de todos los pasajeros.

RP2: Aplicar técnicas de supervivencia en el medio acuático con el objeto de mantener con vida a los supervivientes hasta su rescate.

CR2.1 El reagrupamiento de los pasajeros y su distribución en las rampas-balsa o balsas se realiza para asegurar su salvamento.

CR2.2 El alejamiento de las balsas o rampas-balsa de la aeronave se realiza mediante el manejo de las mismas para que no afecte el posible remolino producido por el hundimiento de la aeronave.

CR2.3 La señalización específica para el medio acuático se utiliza de forma que se optimicen sus efectos para facilitar el rescate.

CR2.4 Las técnicas e instrumentos de orientación y posicionamiento se aplican según las instrucciones recibidas.

CR2.5 Los equipos individuales de flotación y los específicos de supervivencia en el medio acuático se utilizan para atender a las personas hasta su rescate.

CR2.6 La protección contra los peligros ambientales, tales como frío, viento, temperatura del agua y exposición a la radiación solar y al calor se aplica para procurar la supervivencia de los pasajeros hasta su rescate.

CR2.7 La recogida, conservación y distribución racional de agua dulce se realiza utilizando los medios disponibles, con el fin de evitar la deshidratación.

CR2.8 La alimentación disponible se administra y reparte aplicando criterios lógicos de necesidades grupales o individuales.

CR2.9 Las técnicas de salvamento de caídos al agua se aplican para el rescate.

RP3: Aplicar técnicas de supervivencia en el medio terrestre con el objeto de mantener con vida a los supervivientes hasta su rescate.

CR3.1 El reagrupamiento de los pasajeros y su ubicación se realiza para asegurar su salvamento.

CR3.2 La señalización específica para el medio terrestre se utiliza de forma que se optimicen sus efectos para facilitar el rescate.

CR3.3 Las técnicas de orientación, posicionamiento y desplazamiento se aplican según las instrucciones recibidas.

CR3.4 Los equipos específicos de supervivencia y de protección se utilizan en función de si el medio en que se procura la supervivencia es desértico, tropical, de alta montaña o nórdico.

CR3.5 La insolación, el agotamiento por calor, el frío nocturno y las quemaduras propias del medio desértico se previenen aplicando técnicas y productos específicos.

CR3.6 Las medidas de prevención se aplican para evitar los ataques de animales y las infecciones y enfermedades producidas por insectos y reptiles.

CR3.7 Los mecanismos para la protección del frío y del calor y sus consecuencias se ejecutan para evitar la congelación y otros efectos derivados del medio de alta montaña o nevado tipo nórdico.

CR3.8 La recogida, conservación y distribución racional de agua dulce se realiza con el fin de evitar la deshidratación.

CR3.9 La alimentación disponible se administra y reparte aplicando criterios lógicos de necesidades grupales o individuales.

CR3.10 Los materiales disponibles se utilizan para procurar refugio a los supervivientes.

RP4: Aplicar técnicas de control en situaciones de evacuación de aeronaves y supervivencia encaminadas a mantener la calma en el pasaje.

CR4.1 La calma en el pasaje se procura, mediante la aplicación de las técnicas de control adecuadas que establezcan mecanismos de defensa contra el miedo.

CR4.2 La autoridad sobre el pasaje en situaciones de evacuación y supervivencia se logra aplicando técnicas de liderazgo.

CR4.3 Las instrucciones y mensajes en situaciones de evacuación y supervivencia se emiten al pasaje aplicando herramientas de comunicación que aseguren su comprensión y procuren la calma.

Contexto profesional

Medios de producción

Aeronave. Equipo de emergencia. Rampas-balsa. Balsas. Señalización específica para el medio acuático. Señalización específica para el medio terrestre. Instrumentos de orientación y posicionamiento. Equipos de supervivencia en medio acuático. Equipos de supervivencia en medio desértico, tropical, de alta montaña o nórdico. Instrumentos de recogida y conservación de agua. Alimentación. Materiales para procurar refugio.

Productos y resultados

Aeronave evacuada según procedimientos. Técnicas y procedimientos de supervivencia en medio acuático aplicados. Técnicas y procedimientos de supervivencia en medio terrestre aplicados. Técnicas de control en situaciones de evacuación de la aeronave y en supervivencia aplicadas.

Información utilizada o generada

Procedimientos de evacuación de la aeronave. Técnicas de supervivencia en medio acuático. Manuales de empleo de equipos de emergencia, rampas-balsa y balsas. Manuales de utilización de señales en medio acuático y terrestre. Técnicas de orientación y posicionamiento. Normativa nacional e internacional de seguridad en transporte aéreo de pasajeros.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

PRESTAR PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Nivel: 2
Código: UC2003_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Actuar en situaciones relacionadas con la salud derivadas de incidentes a bordo de acuerdo con los protocolos de atención a pasajeros.

CR1.1 La atención a heridos por cualquier tipo de incidente a bordo se realiza aplicando las normas básicas de protección personal.

CR1.2 La evaluación inicial de una víctima se realiza para comprobar su situación y compromiso vital procurando resolver los problemas que encuentre y asegurando aquellos aspectos cuyo deterioro pudiera comprometer su expectativa de vida.

CR1.3 La reevaluación sobre cualquier víctima de incidentes se realiza con el fin de detectar, si existen, lesiones o complicaciones no detectadas en la evaluación inicial que aconsejen tomar actitudes para contenerlas o resolverlas o para preparar a la víctima en posición de seguridad y espera.

CR1.4 La atención necesaria debida a lesiones en varios pasajeros se realiza teniendo en cuenta las prioridades de asistencia.

CR1.5 El suministro de medicamentos a pasajeros ante incidentes de cualquier naturaleza se lleva a cabo atendiendo a la situación de conciencia de la víctima y a su tolerancia.

CR1.6 El registro documental de incidentes e incidencias a bordo relacionadas con la salud se elabora de acuerdo con los procedimientos establecidos.

RP2: Aplicar las acciones preventivas y prestar asistencia hasta la intervención de personal cualificado, en caso de enfermedades propias de medios presurizados de transporte de pasajeros, de acuerdo con los protocolos establecidos.

CR2.1 La prevención de aparición de hipoxia por descompresión, en situaciones reales, se realiza siguiendo los protocolos de seguridad establecidos para minimizar el riesgo de daño a los pasajeros.

CR2.2 La asistencia a pasajeros con síntomas de disbarismo u otitis barométrica se presta mediante el asesoramiento de la conducta y los fármacos a aplicar, intentando conseguir la mejoría y colaboración de los afectados.

CR2.3 La información a pasajeros en situaciones de riesgo de aparición de tromboembolismo se presta con el fin de evitar daños más graves que precisen otra modalidad de asistencia imposible a bordo.

CR2.4 La ayuda en situaciones tales como hiperventilación o cinetosis se presta conforme a los protocolos o guías establecidos para que el paciente se recupere.

CR2.5 La aparición de síntomas relacionados con deterioro de la homeostasis se combate de acuerdo con las instrucciones recibidas para evitar que puedan resultar excesivamente perjudiciales para la propia integridad y la de otros miembros de la tripulación o del pasaje.

RP3: Realizar la asistencia de primeros auxilios durante el desarrollo del viaje de acuerdo con los protocolos de atención a pasajeros.

CR3.1 En la actuación de primeros auxilios en casos de intoxicación alcohólica o por drogas a bordo se aplican las instrucciones fijadas por la compañía de transporte y para ello se efectúa la documentación de los hechos y se prepara al pasajero para su asistencia si fuera necesario.

CR3.2 La intervención en caso de aparición de síntomas de intoxicación alimentaria en uno o más pasajeros se realiza agrupándolos y suministrando líquidos suficientes para evitar la deshidratación.

CR3.3 La actuación en casos de asfixia por atragantamiento del bolo alimenticio o por presencia de cuerpo extraño se realiza empleando las maniobras adecuadas para conseguir la extracción o desobstrucción de la vía aérea, si fuera necesario, o la reanimación del paciente.

CR3.4 El tratamiento de crisis epilépticas a bordo se realiza de acuerdo con el procedimiento de asistencia, para la protección del enfermo por posible autolesión.

CR3.5 La asistencia en casos de desmayo o lipotimia a bordo se presta acomodando y asegurando a la víctima para protegerla y procurando su recuperación.

CR3.6 La asistencia a personas que presenten heridas o hemorragias se realiza mediante la limpieza de la zona afectada con el material disponible y los remedios habituales, aplicando medios de autoprotección.

RP4: Realizar la asistencia y atención inicial a víctimas de daños ocasionados por incidentes derivados del viaje o percances de otra naturaleza.

CR4.1 La asistencia en situaciones de presencia de cuerpos extraños en los ojos, nariz u oídos del viajero se presta de acuerdo con los procedimientos de extracción o inmovilización más aconsejables para evitar daños posteriores.

CR4.2 La asistencia a personas con picaduras o mordeduras se presta aplicando los remedios habituales, y en caso de existencia de venenos se realizan incisiones para reducir sus efectos y, si es necesario, torniquetes para evitar el sangrado, en espera de asistencia hospitalaria.

CR4.3 La asistencia a víctimas de quemaduras superficiales se realiza mediante el enfriamiento húmedo de las zonas afectadas y la administración de analgésicos orales y cremas descongestivas tópicas antes de proceder a su traslado a un centro hospitalario.

CR4.4 La asistencia a personas que presenten hemorragias se presta mediante la ejecución de técnicas correspondientes a cada caso para detener la pérdida de sangre de la víctima.

CR4.5 La aparición de casos de insolación o deshidratación se trata mediante la administración de líquidos a las víctimas para su rehidratación y adecuada circulación de la sangre.

CR4.6 La asistencia a pasajeros con síntomas de congelación se lleva a cabo aplicando la mayor cantidad posible de calor seco y evitando la ingesta de líquidos hasta que recuperen su temperatura corporal.

CR4.7 La prestación de primeros auxilios en caso de traumatismos se efectúa inmovilizando los miembros lesionados hasta conseguir asistencia médica.

RP5: Asistir a pasajeros en estado de cierta gravedad derivado de situaciones personales diversas.

CR5.1 La prestación de ayuda derivada de la existencia de edema pulmonar, paro cardíaco, angina de pecho o infarto se realiza en cumplimiento de los protocolos de reanimación cardiopulmonar en vigor.

CR5.2 La actuación en caso de una situación de coma se realiza de acuerdo con el protocolo específico para mantener la integridad de las funciones del pasajero y sus constantes vitales.

CR5.3 La preparación para la posible asistencia a un parto prematuro a bordo se determina ante el inicio de las contracciones y dilatación correspondiente, manteniendo en todo momento la calma y comodidad de la madre para ayudar en el expulsivo, asistiéndolos hasta que reciban la atención sanitaria correspondiente.

CR5.4 La normativa establecida y los procedimientos determinados por la compañía de transporte se aplican en caso de muerte a bordo.

Contexto profesional

Medios de producción

Medio de transporte. Botiquines médicos de emergencia y primeros auxilios. Medicamentos.

Productos y resultados

Medidas de prevención y autoprotección en primeros auxilios aplicadas. Primeros auxilios aplicados. Heridos a bordo atendidos. Víctimas evaluadas y reevaluadas. Pasajeros con síntomas de enfermedades propias de medios presurizados atendidos. Pasajeros con síntomas de drogadicción, intoxicación alcohólica o alimentaria atendidos. Casos de asfixia, epilepsia, desmayo o hemorragias atendidos. Primeros auxilios en casos de presencia de cuerpos extraños en ojos, nariz u oídos del pasajero aplicados. Primeros auxilios en caso de picaduras, mordeduras, quemaduras, insolación, deshidratación, congelación y traumatismos varios aplicados. Pasajeros con edema pulmonar, paro cardíaco, angina de pecho o infarto atendidos. Pasajeros en partos y coma asistidos. Protocolos en caso de muerte a bordo aplicados.

Información utilizada o generada

Medicina aplicada en el medio de transporte. Medidas de prevención y autoprotección en primeros auxilios. Protocolos de atención a pasajeros. Instrucciones de prioridad de asistencia a heridos. Registro documental de incidencias a bordo relacionadas con la salud elaborado. Riesgo de enfermedades propias de medios de transporte de pasajeros. Protocolo de reanimación cardiopulmonar. Protocolo en caso de muerte a bordo. Normativa nacional e internacional de seguridad en transporte de pasajeros.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo

Nivel: 3
Código: UC2004_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Prevenir, controlar, detectar y corregir los fallos activos, conscientes y/o premeditados en la operativa de cabina de pasajeros para evitar que afecten a la seguridad del vuelo.

CR1.1 Los actos negligentes, el exceso de confianza y la falta de disciplina se previenen y controlan, aplicando con rigor y ajustándose a la normativa, los procedimientos generales establecidos referentes a seguridad y salvamento.

CR1.2 Los posibles fallos activos se detectan, aplicando los distintos modelos de estudio de la cadena de errores específicos de la aviación, con el objetivo de reducir el error humano.

CR1.3 La coordinación con el resto de la tripulación se garantiza aplicando las herramientas de comunicación y trabajo en equipo, teniendo en cuenta la trascendencia del factor humano en la aviación.

CR1.4 La gestión de las situaciones de emergencia y supervivencia se realiza, según el procedimiento establecido, utilizando de forma activa herramientas de toma de decisiones y liderazgo.

CR1.5 La falta de disciplina y el incumplimiento de las normas se detectan y corrigen para que no repercutan en la seguridad del vuelo.

RP2: Prevenir, controlar, detectar y corregir los fallos pasivos no voluntarios en la operativa de cabina de pasajeros para evitar que afecten a la seguridad del vuelo.

CR2.1 Los efectos negativos sobre el individuo, derivados de los factores ambientales y del ámbito específico de la aeronave, que afectan al rendimiento laboral del tripulante, tales como la temperatura, el ruido, la humedad, la luz y la vibración, se palian mediante la aplicación de los procedimientos específicos.

CR2.2 Los efectos negativos sobre el individuo, derivados de los horarios laborales y su posible repercusión en la seguridad del vuelo se palian aplicando las técnicas de control de los ritmos circadianos y de la fatiga.

CR2.3 Las condiciones físicas y psíquicas propias que puedan afectar a la seguridad del vuelo tales como la fatiga y el estrés, se identifican y controlan y, en caso necesario, se ponen de manifiesto para crear la conciencia situacional compartida.

CR2.4 La conciencia situacional compartida se analiza e interpreta para informarse del nivel de diferenciación entre la realidad y la percepción de la realidad e incrementar, en caso necesario, el nivel de vigilancia y corregir los fallos de percepción detectados.

CR2.5 La eficiencia o sinergia en las actividades a bordo se promueve aplicando herramientas de trabajo en equipo y de comunicación para evitar los fallos pasivos que puedan afectar a la seguridad del vuelo.

CR2.6 Los automatismos derivados del propio trabajo se tienen en cuenta para evitar fallos derivados de la propia automatización.

RP3: Prevenir, controlar, detectar y corregir los fallos y la falta de experiencia en la operativa normal, anormal y de emergencia en el transporte aéreo de pasajeros.

CR3.1 La posible falta de experiencia de algún miembro de la tripulación de cabina de pasajeros se detecta, con el fin de reducir sus consecuencias, mediante el control de la operativa normal, anormal y de emergencia.

CR3.2 La inexperiencia de algún miembro de la tripulación se palia, mediante el adiestramiento práctico de sus carencias.

CR3.3 El cumplimiento de los objetivos a bordo se logra aplicando las herramientas de toma de decisiones en función de las circunstancias.

RP4: Gestionar, con técnicas de factores humanos, los recursos de la tripulación en situaciones de incapacitación de la tripulación técnica, de modo que la seguridad del vuelo no se vea alterada.

CR4.1 Las funciones de los tripulantes se asignan de nuevo, en caso necesario, para poder atender a la situación sin que afecte a la seguridad del vuelo.

CR4.2 La escala de mando se modifica, en caso necesario, ante la incapacitación de un miembro de la tripulación de mayor jerarquía.

CR4.3 La calma en la tripulación se procura, aplicando las técnicas que eviten situaciones que pongan en peligro la seguridad del vuelo.

CR4.4 La comunicación y la coordinación entre los miembros de la tripulación se aseguran, estableciendo, si fuera necesario, códigos específicos de comunicación.

CR4.5 La transmisión de información a los pasajeros acerca de la incapacitación de un miembro de la tripulación técnica se sopesa y, en caso de que fuera necesario, se emite de forma que evite situaciones de miedo en el pasaje.

Contexto profesional

Medios de producción

Aeronave. Listas de verificación.

Productos y resultados

Los fallos activos en la operativa de la cabina de pasajeros que afecten a la seguridad del vuelo, prevenidos, controlados, detectados y corregidos. Los fallos pasivos en la operativa de la cabina de pasajeros que afecten a la seguridad del vuelo, prevenidos, controlados, detectados y corregidos. Los fallos y falta de experiencia en operativa normal, anormal y de emergencia en el transporte aéreo de pasajeros, prevenidos, controlados, detectados y corregidos. Procedimientos en caso de incapacitación de la tripulación técnica aplicados.

Información utilizada o generada

Protocolos generales referidos a seguridad y salvamento. Modelos de estudio de la cadena de errores específico de aviación. Herramientas de comunicación, trabajo en equipo, toma de decisiones y liderazgo. Procedimientos que palien los efectos derivados de factores ambientales y específicos de la aeronave. Información de la conciencia situacional compartida. Estudios de casos de accidentes e incidentes en vuelo. Procedimientos para combatir el estrés y la fatiga. Técnicas de relajación. Normativa nacional e internacional de seguridad en transporte aéreo de pasajeros.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7

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.

MÓDULO FORMATIVO 1

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.

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

CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

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

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto.

Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito.

Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto.

Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos.

El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales.

Información e implicaciones generales de los textos organizados.

Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales.

Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos.

El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión.

Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles.

Utilizar conocimientos previos.

Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales).

Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes.

Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico.

Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común.

Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes.

Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional.

Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos.

Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo.

Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos.

Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad.

Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción.

Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios.

Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.

Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.

Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios.

Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

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 y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, 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 normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo.

Nivel:	3
Código:	MF2000_3
Asociado a la UC:	UC2000_3 - Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Explicar los procedimientos necesarios previos al vuelo, cumpliendo con los requisitos establecidos tanto por la normativa legal y de seguridad como por las directrices de la compañía aérea.

CE1.1 Explicar los procedimientos de constitución de la tripulación de cabina de pasajeros en el aeropuerto para efectuar los trámites iniciales, de presentación y comprobación de documentaciones ante los responsables del vuelo.

CE1.2 Identificar las condiciones psicofísicas, de imagen, de puntualidad y uniformidad exigibles para el ejercicio de sus funciones según las normas establecidas.

CE1.3 Identificar las limitaciones de actividad y tiempos mínimos de descanso cuando proceda, establecidos por la normativa vigente para garantizar la constitución de la tripulación de cabina de pasajeros.

CE1.4 Identificar las instrucciones sobre las funciones de los diferentes miembros de la tripulación de cabina de pasajeros, así como la información relativa al vuelo, impartidas en el briefing de la tripulación referentes al número de pasajeros, medidas de seguridad, pasajeros en situaciones especiales, servicios que se prestarán durante el vuelo y otras que sean necesarias previamente a la incorporación al puesto asignado.

CE1.5 Justificar la importancia y las consecuencias de cumplir o no las normas referidas a:

- La uniformidad.
- Las condiciones psicofísicas.
- La tiempos máximos de actividad y mínimos de descanso.

C2: Aplicar la normativa de seguridad vigente en la realización de las acciones previas al embarque de pasajeros.

CE2.1 Identificar los niveles adecuados de climatización para informar a la tripulación técnica sobre las condiciones climáticas de la cabina.

CE2.2 Identificar la documentación e informes necesarios para su entrega al comandante previo al embarque según los procedimientos y normas establecidas.

CE2.3 En un supuesto práctico de operativa normal y anormal relacionada con la seguridad del pasaje, comprobar de forma exhaustiva el estado de la cabina de pasajeros, su disposición y funcionamiento identificando los equipos de emergencia, seguridad y supervivencia, detectando deficiencias o averías si las hubiera e informando al comandante para velar por el cumplimiento de la normativa.

CE2.4 En un supuesto práctico de operativa normal relacionada con los servicios a bordo, comprobar según el manual de carga las cantidades de los suministros que se servirán a bordo, con especial atención a las comidas y bebidas para que resulten suficientes para todos los pasajeros y tripulantes y cumplan las condiciones de presentación, calidad y seguridad necesarias.

CE2.5 En una simulación de carga de combustible durante el embarque de pasajeros, explicar y aplicar las medidas preventivas necesarias que se deben adoptar.

C3: Aplicar la normativa vigente en la realización de operaciones de recepción, embarque de pasajeros y prevuelo, para procurar la seguridad de los pasajeros y de la cabina de pasaje.

CE3.1 Describir las operaciones de embarque y acomodación de los pasajeros de acuerdo con los protocolos establecidos por la normativa, asegurando criterios de orden, disciplina, eficiencia y diligencia en la operación.

CE3.2 Reconocer las comprobaciones necesarias referidas a la documentación, al control de equipajes de mano, transporte de mercancías peligrosas y animales vivos que viajen en cabina de pasajeros para supervisar su correcta ubicación y estiba, y en caso de incumplimiento de las normas, describir su resolución.

CE3.3 Describir los protocolos de seguridad establecidos para los procedimientos de cierre de puertas y armado de rampas, manteniendo el contacto y la comunicación con el resto de la tripulación.

CE3.4 En un supuesto práctico de recepción, embarque de pasajeros y prevuelo:

- Verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad por parte de los pasajeros, dando a conocer con claridad y precisión la ubicación de equipos de salidas, equipos de emergencia y procedimientos de seguridad, efectuando con profesionalidad demostraciones del uso de los equipos individuales de seguridad tales como: cinturones, chalecos salvavidas y máscaras de oxígeno.

- Verificar que las zonas de trabajo y la cabina de pasaje están aseguradas para evitar riesgos durante la maniobra de despegue, así como que la normativa de seguridad específica para la tripulación de cabina de pasajeros se cumple, efectuando la comunicación de "cabina asegurada" a la tripulación técnica una vez verificado.

- Identificar pasajeros con tratamientos especiales aplicando los procedimientos establecidos por la normativa vigente.

- Contabilizar, si procede, con exactitud y diligencia el número de pasajeros embarcados y verificar que todas las operaciones de recepción y embarque se han realizado según el procedimiento establecido por la normativa vigente.

- Informar al pasaje de las características del vuelo, equipos y procedimientos de seguridad que deberán seguirse en las diferentes fases del vuelo, así como el resto de mensajes previos al despegue, de forma concisa, con una correcta entonación y pronunciación.

C4: Aplicar la normativa vigente en la realización de las operaciones de cabina de pasajeros definidas para la fase de crucero, para procurar la seguridad de los pasajeros y de la cabina de pasaje.

CE4.1 En un supuesto práctico de operativa normal en fase de crucero:

- Comprobar que los pasajeros cumplen las instrucciones de la tripulación de cabina de pasajeros y de las señales luminosas, aplicando los procedimientos establecidos por la normativa vigente.

- Comprobar que las zonas de trabajo se mantienen limpias, ordenadas y aseguradas y el acceso a la cabina de vuelo se efectúa de acuerdo con el procedimiento establecido para cumplir con los requisitos y la normativa existente en materia de seguridad.

CE4.2 En un supuesto práctico de operativa anormal en fase de crucero, describir y aplicar los procedimientos de actuación en caso de aparición de circunstancias anormales en el vuelo, valorando con diligencia las circunstancias y los efectos de la situación registrada, coordinando su actuación con el resto de la tripulación.

C5: Aplicar la normativa vigente en la realización de operaciones de preparación de los pasajeros para el aterrizaje y desembarque, para procurar la seguridad de los pasajeros y de la cabina de pasaje.

CE5.1 Identificar las instrucciones de seguridad y emisión de mensajes previos al aterrizaje para su transmisión al pasaje por el sistema de megafonía en cabina, una vez recibida la información de la tripulación técnica.

CE5.2 Identificar las situaciones anormales que pueden producirse en esta fase del vuelo y relacionarlas con los procedimientos estandarizados aplicables.

CE5.3 En un supuesto práctico de aterrizaje y desembarque de pasajeros:

- Comprobar que los pasajeros cumplen con las medidas de seguridad establecidas para la fase de aterrizaje, asegurando la cabina y las zonas de trabajo, para evitar riesgos tanto en los casos normales como en caso de aparición de situaciones especiales.

- Identificar los lugares en que deben situarse los miembros de la tripulación de cabina de pasajeros y la adopción de medidas de seguridad, previamente a la comunicación de "cabina asegurada" a la tripulación técnica para informar del total cumplimiento de las condiciones de seguridad coincidiendo con la fase de aproximación.

-Aplicar los procedimientos de desarmado de rampas y apertura de puertas una vez detenida la aeronave, así como la despedida a los pasajeros a su salida de la aeronave y el chequeo necesario de la cabina.

C6: Aplicar la normativa vigente en la realización de operaciones de atención a pasajeros especiales, para contribuir a su seguridad.

CE6.1 Describir el procedimiento de información a la tripulación técnica del embarque de pasajeros especiales, especificando la incapacidad de los pasajeros con movilidad reducida.

CE6.2 Describir el procedimiento de embarque, acompañamiento y acomodación en los lugares específicos de los pasajeros especiales según los protocolos de seguridad y la normativa vigente.

CE6.3 Describir el proceso de información de los procedimientos de emergencia y evacuación a pasajeros especiales y a sus acompañantes, en caso de que los hubiera.

CE6.4 Describir la documentación necesaria para el viaje que debe portar un menor sin acompañante.

CE6.5 Describir el procedimiento de información a la tripulación técnica y al resto de tripulantes de cabina de pasajeros de cualquier situación anormal referida a los pasajeros especiales, según los procedimientos establecidos por la normativa.

CE6.6 Describir el procedimiento de desembarque de pasajeros especiales, de forma diferenciada al resto del pasaje, cumpliendo la normativa vigente y los protocolos de seguridad y calidad establecidos.

CE6.7 Valorar la importancia de una atención continua y diferenciada a las personas con movilidad reducida y menores no acompañados durante todo el vuelo para su seguridad y comodidad, así como la necesidad de una vigilancia continuada de los irregulares sin escolta y pasajeros conflictivos para prevenir situaciones de peligro.

CE6.8 En un supuesto práctico de atención a pasajeros especiales:

- Identificar pasajeros con movilidad reducida, menores de edad no acompañados y pasajeros irregulares a través de la lista de pasajeros.
- Verificar el grado de movilidad reducida en los pasajeros para determinar que es apto para viajar.
- Contabilizar con exactitud y con diligencia el número de pasajeros especiales embarcados.
- Aplicar el tratamiento preferente establecido.
- Verificar que todas las operaciones de recepción, embarque y desembarque diferenciado se realizan conforme al protocolo establecido.

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

C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a todos sus criterios; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.8.

Otras Capacidades:

Reconocer los procesos de operativa normal y anormal en vuelo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la operativa normal y anormal en vuelo.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía aérea.

Mantener el área de trabajo en la cabina de pasajeros con el grado apropiado de orden y limpieza.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la operativa normal y anormal en vuelo.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Comunicarse eficazmente con la tripulación de cabina de pasajeros, con la tripulación técnica y con los pasajeros, respetando los canales establecidos en la organización.

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados referentes a la operativa normal y anormal en vuelo.

Demostrar autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con la operativa normal y anormal en vuelo.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios producidos en la operativa normal y anormal en vuelo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en la operativa normal y anormal en vuelo.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria referida a la operativa normal y anormal en vuelo.

Contenidos

1 Aviación básica para la tripulación de cabina de pasajeros

Términos empleados comúnmente: geográficos, geométricos, cartográficos y aeronáuticos.

Aerodinámica: Propiedades físicas del aire. Movimientos del aire. Resistencia aerodinámica: factores que la afectan. Sustentación: superficies sustentadoras y fuerza de sustentación. Perfiles.

La aeronave: Elementos fundamentales de la aeronave: estructura. Motores: clases, sistemas auxiliares, instrumentos, sistemas de navegación, equipos específicos de seguridad y uso de pasajeros y tripulación de cabina de pasajeros.

Principios del vuelo: Diversas clases de vuelo. Aterrizaje y despegue. Pérdida y barrena. Estabilidad y control del avión: principios fundamentales y mandos relacionados con cada tipo de estabilidad.

Elementos de navegación: dirección sobre la superficie terrestre. Posición sobre la superficie terrestre. Control del tiempo: horas y usos horarios.

Nociones de meteorología: Composición de la atmósfera. Nubes. Tormentas. Turbulencia. Otros fenómenos que pueden afectar al vuelo. Condiciones climáticas regionales. Condiciones climáticas estacionales.

2 Operaciones previas al vuelo y procedimientos de control prevuelo

Procedimientos prevuelo en aeropuerto. Tiempos de presentación. Trámites de presentación y firma. Reunión/briefing. Procedimiento según el tipo de vuelo.

Listas de comprobación de material de emergencia y de primeros auxilios. Lista de comprobación de suministros y material. Tiempos de realización. Armado de rampas. Procedimiento de despegue.

3 Procedimientos para recepción y embarque de pasajeros, objetos, material diverso y animales vivos

Embarque de pasajeros: Recepción del PIL (Passenger Information List). Mensaje de bienvenida y acomodación de pasaje. Plazo de realización de recepción y embarque de pasajeros. Normas establecidas de recepción y embarque de pasajeros. Equipaje de mano del pasaje. Definición de zonas de pasajeros.

Embarque de objetos, material diverso y animales vivos: Normas de seguridad. Procedimientos. Tipo de material y objetos diversos. Procedimientos de realización de embarque de objetos, material diverso y animales vivos.

Procedimiento en caso de embarque condicionado por carga de combustible.

Procedimiento de carga de combustible con pasaje a bordo.

4 Procedimientos en vuelo

Operativa normal.

Operativa anormal.

Turnos de actividad y descanso durante el vuelo.

Instrucciones de seguridad y emisión de mensajes previos al aterrizaje.

5 Procedimientos de postvuelo

Despedida y desembarque.

Chequeo de la cabina.

Procedimientos de postvuelo en aeropuerto.

Reunión / briefing.

6 Reglas para transporte de pasajeros especiales

Transporte de menores: Definición. Limitaciones al transporte. Bebés: precauciones. Niños: acompañados y no acompañados (UM).

Pasajeros con capacidad reducida para el transporte aéreo o personas con movilidad reducida: Definición; categorías, clases, acompañante válido, documentación requerida. Embarque de pasajeros con movilidad reducida. Colocación a bordo: norma general, no ambulatorios, ciegos, hemipléjicos o con insuficiencia respiratoria. Limitaciones en cuanto a su transporte: viajan individualmente, sin o con acompañante o en grupo, con acompañante. Desembarque de pasajeros con movilidad reducida.

Pasajeros irregulares, con o sin escolta.

Presos.

7 Procedimientos de seguridad en cabina de pasajeros

Procedimiento de cabina asegurada para el despegue. Comprobación de equipos de seguridad y emergencia. Información y demostraciones de seguridad.
Procedimientos de verificación del estado operativo. Estiba segura del equipaje de la cabina.
Procedimiento de cabina asegurada en caso de turbulencias.
Procedimiento de cabina asegurada para el despegue y aterrizaje. Vuelo con una salida inoperativa.
Aplicación de normas y medidas de prevención y autoprotección.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Simulador de procedimientos de cabina de pasajeros

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo, 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 3

Operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo

Nivel:	3
Código:	MF2001_3
Asociado a la UC:	UC2001_3 - Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar los procedimientos derivados de la actuación en situaciones de emergencia a bordo cuya aparición puede ser previsible.

CE1.1 Describir los diferentes procedimientos de extinción de incendios y relacionarlos con las distintas naturalezas de fuego que se pueden presentar a bordo.

CE1.2 Describir los diferentes procedimientos relacionados con la aparición de humo a bordo y relacionarlos con las distintas causas que pueden provocarlo.

CE1.3 Describir el procedimiento específico ante una despresurización lenta.

CE1.4 En un supuesto práctico de existencia de diferentes mercancías peligrosas, aplicar los procedimientos establecidos.

CE1.5 En un supuesto práctico de situaciones que requieran el uso de equipos de excarcelación:

- Aplicar en relación con todos los casos previstos, el procedimiento de solicitud de autorización para su uso y las implicaciones derivadas de no hacerlo.
- Aplicar el procedimiento de uso de los equipos de excarcelación.

CE1.6 En un supuesto práctico de emergencia en la aeronave, aleccionar al pasaje y disponer la cabina de pasajeros ante la posibilidad de una evacuación de emergencia.

CE1.7 Argumentar la importancia de mantener la comunicación con el resto de la tripulación en situaciones de emergencia.

C2: Aplicar los procedimientos derivados de la actuación en situaciones de emergencia imprevista.

CE2.1 Explicar cuáles son y cómo se desarrollan los procedimientos derivados de la actuación en situaciones de emergencia imprevista.

CE2.2 Explicar las medidas preventivas que se deben adoptar en situaciones de carga de combustible durante el embarque de pasajeros.

CE2.3 Describir y aplicar el procedimiento específico en una simulación de despresurización explosiva.

CE2.4 Describir y aplicar el procedimiento específico, en una simulación de incapacidad de algún miembro de la tripulación técnica.

CE2.5 Argumentar la importancia de mantenerse alerta para detectar y actuar ante situaciones de emergencias imprevistas.

C3: Aplicar los procedimientos establecidos por la normativa vigente en relación con diferentes situaciones de emergencia relacionadas con pasajeros u otros elementos ajenos a la aeronave.

CE3.1 Explicar cuáles son y cómo se desarrollan los procedimientos derivados de la actuación en situaciones de emergencia relacionados con pasajeros u otros elementos ajenos a la aeronave.

CE3.2 En supuestos prácticos de emergencia médica a bordo, aplicar los procedimientos establecidos por la normativa vigente.

CE3.3 En un supuesto práctico de apoderamiento ilícito de la aeronave, aplicar los procedimientos establecidos que eviten el empeoramiento de la situación.

CE3.4 En supuestos de amenaza de bomba a bordo, aplicar el procedimiento específico para paliar los posibles daños.

CE3.5 En casos simulados de existencia de pasajeros que perturben el orden en la cabina de pasaje:

- Aplicar el procedimiento de identificación del causante del fuego a bordo y las técnicas de vigilancia especial.
- Aplicar técnicas de intervención en situaciones de riñas entre pasajeros y describir las medidas preventivas.
- Imponer su autoridad para impedir o detener ataques a cualquier miembro de la tripulación.
- Aplicar técnicas de intervención ante conductas condicionadas por embriaguez o estupefacientes.

CE3.6 Argumentar la importancia de mantenerse alerta para detectar y actuar ante situaciones de emergencia relacionadas con pasajeros u otros elementos ajenos a la aeronave.

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

C1 respecto a CE1.4, CE1.5 y CE1.6 y C3 respecto a CE3.2.

Otras Capacidades:

Reconocer los procedimientos de operativa de emergencia a bordo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la operativa de emergencia a bordo.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía aérea.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la operativa de emergencia a bordo.

Demostrar un buen hacer profesional en caso de emergencia a bordo.

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

Comunicarse eficazmente, en caso de emergencia a bordo, con la tripulación de cabina de pasajeros, con la tripulación técnica y con los pasajeros.

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

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en las situaciones de emergencia que puedan producirse a bordo.

Contenidos

1 Equipos para emergencia en la aeronave de transporte de pasajeros

Equipos comunes: contra incendios y de oxígeno.

Equipos específicos: Iluminación de emergencia. Botiquines médicos de emergencias. Megáfono e interfono.

2 Emergencias a bordo de aeronaves de transporte de pasajeros

Normativa vigente y procedimientos generales en caso de emergencia. Influencia del factor tiempo. Relación entre los miembros de la tripulación en situaciones de emergencia. Operativa en caso de incapacitación de algún miembro de la tripulación técnica. Procedimiento en caso de fuego y humo: Tipos de fuegos y su identificación. Medidas de prevención y extinción. Procedimiento en caso de despresurización: Tipos de despresurización. Fenómenos físicos asociados. Chequeo de emergencia después de una despresurización. Mercancías peligrosas: Transporte seguro de mercancías peligrosas en la cabina. Reglamentación en materia de mercancías peligrosas: Condiciones. Cantidades. Embalajes. Etiquetas. Estiba. Precauciones. Clasificación de mercancías peligrosas prohibidas. Transporte de mercancías peligrosas en equipajes de mano. Procedimientos de actuación en caso de incidentes con mercancías peligrosas. Emergencias durante las fases de despegue, aproximación y aterrizaje. Procedimiento en caso de aterrizaje o amaraje forzoso: Características y preparación. Procedimientos ante emergencias relacionadas con la salud: Procedimiento de apertura del botiquín médico de emergencia. Procedimiento A PHI (Air Passengers Health Insurance)

3 Emergencias a bordo provocadas por ocupantes de la aeronave

Pasajeros que perturban el orden en la cabina: Riña de pasajeros. Conductas condicionadas por embriaguez o estupefacientes. Pasajeros que provocan fuego a bordo. Ataques a la tripulación. Interferencia ilícita de la aeronave. Alerta de bomba. Normativa vigente y procedimientos generales en caso de emergencia.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Simulador de procedimientos de cabina de pasajeros

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo, 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 4

Procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo

Nivel:	3
Código:	MF2002_3
Asociado a la UC:	UC2002_3 - Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar las normas y procedimientos de seguridad establecidos en casos de evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros.

CE1.1 Identificar las diferentes tipologías de órdenes para evacuar de forma segura a los pasajeros de la aeronave.

CE1.2 Identificar el material de emergencia y supervivencia que hay que portar en la evacuación para asegurar la supervivencia del pasaje en el exterior.

CE1.3 Identificar las técnicas de control aplicables en situación de evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros.

CE1.4 En un supuesto práctico de evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros:

- Evaluar las condiciones del entorno, la situación de la aeronave y el estado de los pasajeros para prevenir situaciones de riesgo.
- Describir y aplicar el procedimiento de evacuación segura de la aeronave.
- Controlar la salida de los pasajeros para conseguir fluidez en la evacuación de la aeronave.
- Comprobar que todos los pasajeros han evacuado la aeronave.

C2: Aplicar las técnicas de supervivencia en el agua con el fin de salvar el mayor número de vidas posibles.

CE2.1 Argumentar la importancia de proceder a la conservación, recogida y reparto equitativo de líquidos potables para procurar la supervivencia en el agua.

CE2.2 Argumentar la importancia de distribuir los alimentos entre los supervivientes en el agua, de forma equitativa, lógica y teniendo en cuenta las necesidades de cada uno.

CE2.3 Identificar las diferentes situaciones grupales que pueden producirse en situación de supervivencia y describirlas para hacerse cargo del liderazgo del grupo de supervivientes.

CE2.4 En diferentes simulaciones de supervivencia en el agua:

- Realizar la reagrupación y la distribución de los pasajeros en los diferentes medios de flotación.
- Utilizar equipos individuales de flotación .
- Manejar balsas.
- Aplicar técnicas de salvamento de caídos al agua.
- Identificar y utilizar los equipos necesarios para alejar a los pasajeros en los diferentes medios de flotación de la aeronave para evitar hundirnos con ella.
- Identificar y aplicar las señales acústicas y visuales de rescate.

- Identificar la propia posición y aplicar las diferentes técnicas de orientación corrigiendo el posicionamiento en caso de ser necesario.
- Aplicar las medidas de protección en función de diferentes condiciones ambientales del entorno y sus posibles efectos sobre la supervivencia del pasaje.
- Identificar y utilizar el material de emergencia.
- Aplicar técnicas de conservación y recogida de agua dulce.

C3: Aplicar las técnicas de supervivencia en tierra según el entorno ambiental en el que se produzca la emergencia.

CE3.1 Relacionar los diferentes equipos de supervivencia y protección con el entorno desértico, trópico, alta montaña o nevado tipo nórdico.

CE3.2 Identificar las agresiones propias del ambiente: desierto, trópico, alta montaña y sus efectos, describiendo las medidas protectoras correspondientes.

CE3.3 Identificar las técnicas de protección contra frío y calor, explicando los efectos de los mismos sobre el organismo humano y los riesgos que conllevan.

CE3.4 Argumentar la importancia de proceder a la conservación, recogida y reparto equitativo de líquidos potables para procurar la supervivencia en el medio.

CE3.5 Argumentar la importancia de distribuir los alimentos entre los supervivientes en los diferentes medios terrestres de forma equitativa, lógica y teniendo en cuenta las necesidades individuales.

CE3.6 Identificar los diferentes efectos del miedo para el establecimiento de los diferentes mecanismos de defensa.

CE3.7 En una simulación de supervivencia en tierra:

- Comprobar la posición y evaluar el entorno para ubicar a los supervivientes en el lugar más seguro.
- Aplicar técnicas de orientación y desplazamiento.
- Identificar y utilizar el equipo de señalización para procurar el rescate.
- Reconocer el entorno e identificar materiales para construir diferentes refugios en función del medio.
- Identificar y utilizar el material de emergencia.
- Aplicar técnicas de conservación y recogida de agua dulce.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.7.

Otras Capacidades:

Reconocer los procedimientos de supervivencia en diferentes medios.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la supervivencia.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía aérea en materia de supervivencia.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la operativa de supervivencia.

Demostrar un buen hacer profesional en caso de supervivencia.

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

Comunicarse eficazmente, en caso de supervivencia, con la tripulación de cabina de pasajeros, con la tripulación técnica y con los pasajeros.

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

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en las situaciones de supervivencia que puedan producirse a bordo.

Contenidos

1 Medios y equipos de evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros

Equipos específicos: salidas y medios de evacuación. Señales luminosas. Alarmas de evacuación. Equipos especiales: para sobrevuelo del agua, sobrevuelo de regiones deshabitadas y señalización de supervivencia.

Puertas de la aeronave.

Salidas de ala en la aeronave.

Medidas en las puertas y salidas de la aeronave.

Salidas de la aeronave no utilizables accidentalmente.

Otros tipos de salida.

Puntos de rotura del fuselaje.

2 Procedimientos de evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros

Situaciones que obligan a la evacuación. Transmisión de mensajes de evacuación a los pasajeros. Materiales y equipos de evacuación. Orden y cadencia en la evacuación del pasaje de la aeronave. Comprobación de la aeronave vacía. Normativa vigente y procedimiento en caso de evacuación de urgencia: Responsabilidad de su puesta en marcha. Evacuación en tierra. Evacuación en agua. Evacuación en campo. Evacuación fuera de campo. Evacuación en aeródromo.

3 Supervivencia

Principios básicos de supervivencia: Principales agresiones. Orientación y posicionamiento. Desplazamiento. Equipo de supervivencia. Comportamiento en situación de supervivencia.

Estados emocionales de la supervivencia: Miedo y ansiedad. Dolor, heridas y enfermedades. Frío y calor. Fatiga. Sed. Hambre. Soledad o aislamiento.

Supervivencia en el desierto: Características. Principales agresiones: radiación solar, calor, variación térmica. Peligros: insectos y serpientes. Orientación y desplazamiento. Agua y alimentos. Adecuación del vestido. Refugios

Supervivencia en alta montaña y/o zonas polares: Características. Construcción de refugios. Fuego. Orientación y desplazamiento. Agua y alimentos. Adecuación del vestido.

Supervivencia en el trópico y/o selva: Principales precauciones. Normas de actuación. Ropa. Desplazamientos. Refugios. Técnicas para hacer fuego. Principales peligros. Agua. Alimentos.

Supervivencia en el agua: Características del medio. Principales actuaciones en caso de supervivencia en el agua. Principales agresiones: Sed, radiación solar, variación térmica, alimentación. Peligros: Deshidratación, hipotermia, desnutrición. Organización dentro de la balsa y adecuación del vestido. Equipo de Flotación: Balsa, chalecos, rampa-balsa, cuna flotante, ancla flotante. Equipo de Señales. Equipo de pirotecnia: Cohetes y bengalas de mano. Equipo y medios de posicionamiento: GPS y estrellas. Obtención de agua y alimentos. Manejo de balsas. Técnicas de salvamento de caídos al agua.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Piscina de 4 m de profundidad y 25 metros de largo. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)

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

Simulador de procedimientos de cabina de pasajeros

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo, 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

PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Nivel:	2
Código:	MF2003_2
Asociado a la UC:	UC2003_2 - PRESTAR PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Describir la organización de los recursos humanos y materiales en caso de primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.
- CE1.1** Enumerar los diferentes elementos que conforman el botiquín de primeros auxilios a bordo.
 - CE1.2** Definir las características específicas de los elementos de intervención de primeros auxilios.
 - CE1.3** Identificar el equipamiento y material necesario para cada intervención.
 - CE1.4** Describir la organización del personal para operar a bordo según el tipo de intervención y el medio en el que se opera.
 - CE1.5** Identificar los medios de protección habituales para la seguridad personal.
- C2:** Identificar y aplicar los procedimientos de preparación de asistencia con primeros auxilios en las diferentes situaciones y medios de transporte de pasajeros.
- CE2.1** Identificar los materiales necesarios y relacionarlos con diferentes tipos de intervención en la atención de accidentes a bordo.
 - CE2.2** Identificar las funciones de cada uno de los intervinientes para optimizar y garantizar la situación vital del accidentado.
 - CE2.3** En un supuesto práctico de primeros auxilios en medios de transporte:
 - Organizar la atención a bordo aplicando las normas y guías de triaje.
 - Valorar los daños en los pasajeros para determinar el tipo de intervención.
 - Reconocer el entorno y seleccionar el adecuado para la intervención.
- C3:** Describir y aplicar las técnicas de primeros auxilios en situaciones propias del transporte de pasajeros de modo que la intervención se efectúe con la mayor seguridad para los accidentados.
- CE3.1** Describir las principales características de las técnicas de intervención que se utilizan en las diferentes situaciones de emergencia.
 - CE3.2** Argumentar la necesidad de actuar con profesionalidad, rapidez y seguridad en situaciones que requieran la aplicación de primeros auxilios.
 - CE3.3** En situaciones simuladas que requieran primeros auxilios:
 - Seleccionar y aplicar las técnicas de intervención adecuadas.

- Organizar los medios materiales y humanos para efectuar la intervención.

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

C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3.

Otras Capacidades:

Reconocer las técnicas de primeros auxilios.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a primeros auxilios.

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía aérea en materia de primeros auxilios.

Responsabilizarse del trabajo asignado en la aplicación de primeros auxilios.

Demostrar un buen hacer profesional en caso de primeros auxilios.

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

Comunicarse eficazmente, en caso de primeros auxilios, con la tripulación de cabina de pasajeros, con la tripulación técnica y con los pasajeros.

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

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos en las situaciones de primeros auxilios que puedan producirse a bordo.

Contenidos

1 Principios generales para la prestación de los primeros auxilios en un transporte de pasajeros.

Principios básicos de anatomía y fisiología. Principios de actuación en primeros auxilios. Terminología clínica. Legislación de primeros auxilios.

2 El medio de transporte y las reacciones del organismo

Características físicas y químicas de la atmósfera y del medio marino y submarino. Efectos de la altitud: hipoxia. Efectos sobre las cavidades del organismo. Efectos ligados al ozono; radiaciones; disbarismos; efecto de las variaciones rápidas o explosivas de presión. Efecto de la temperatura y sequedad del aire. Efecto de las turbulencias, ruidos, vibraciones y deceleraciones.

Efectos debidos al desplazamiento, duración del viaje, viaje nocturno, decalaje horario, choque climático. Incidentes y accidentes típicos a bordo.

Efectos debidos a la inmovilidad en trayectos de larga duración.

3 Actuaciones de socorrismo a bordo de medios de transporte de pasajeros

Material disponible y posibilidades de utilización, material improvisado. Composición de los botiquines médicos de emergencia. Oxígeno para primeros auxilios. Enlace con los servicios médicos de urgencia. Redacción de informes.

4 Exploración básica y valoración inicial de enfermos a bordo de medios de transporte de pasajeros

Normas de triaje.

Valoración primaria y secundaria.

5 Prevención y asistencia de trastornos menores a bordo de medios de transporte de pasajeros

Cinetosis. Lipotimia, mareo y desmayo. Hiperventilación y tetania. Molestias gastrointestinales. Barotitis media. Barosinusitis. Pequeñas hemorragias nasales y dentales. Quemaduras y heridas de poca extensión. Picaduras y mordeduras. Cuerpos extraños en ojos, oídos y fosas nasales.

6 Asistencia en casos especiales a bordo de los medios de transporte de pasajeros

Ahogados. Obstrucción de la vía aérea: maniobra de Heimlich. Trastornos cardiovasculares: infarto, angina. Parada cardiorrespiratoria. Ataques de ansiedad y de epilepsia. Hemorragias y shock hipovolémico. Traumatismos: esguinces y torceduras, luxación o dislocación, fracturas. Parto a bordo: actitud práctica y cuidados a madre e hijo. Riesgo de aborto. Complicación aguda de la diabetes. Reacción anafiláctica. Trastornos abdominales. Intoxicaciones: alimentarias, por agentes biológicos, químicos y medicamentosos, por inhalación de gases (bioterrorismo). Electrocutión. Trastornos neurológicos: ictus, cefaleas, coma. Trastornos por efecto del alcohol y las drogas. Trastornos por descompresión explosiva. Trastornos por extremos de temperatura: calambres, agotamiento, insolación o golpe de calor, deshidratación, hipotermia. Medidas preventivas. Desórdenes psicológicos y del comportamiento. Fallecimiento a bordo de un medio de transporte: conducta a seguir. Aspectos reglamentarios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Simulador de procedimientos de cabina de pasajeros

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros, 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 6

Factores humanos de la tripulación en transporte aéreo

Nivel:	3
Código:	MF2004_3
Asociado a la UC:	UC2004_3 - Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las actitudes, aptitudes y criterios necesarios para el desarrollo personal y la actuación profesional como tripulante de cabina de pasajeros.

CE1.1 Describir las agresiones psicofísicas que se generan en el medio habitual en el que se desarrolla la actividad de tripulante de cabina de pasajeros.

CE1.2 Relacionar sensación, percepción y conocimiento, como elementos del proceso de información a partir de situaciones y condicionantes que están presentes en el ámbito profesional del tripulante de cabina de pasajeros.

CE1.3 Describir los conceptos que configuran la personalidad y su influencia en el desarrollo de la actividad profesional del tripulante de cabina de pasajeros.

CE1.4 Identificar los elementos que potencian la variabilidad humana, tanto a nivel individual como grupal y que influyen en el desarrollo profesional del tripulante de cabina de pasajeros.

CE1.5 Identificar los elementos intrínsecos y extrínsecos que motivan al tripulante de cabina de pasajeros en el desarrollo profesional.

CE1.6 En supuestos prácticos relacionados con diferentes fases del vuelo:

- Demostrar atención selectiva.
- Mantener la concentración.
- Retener información relevante.

C2: Detectar los elementos que influyen negativamente en el ejercicio profesional del tripulante de cabina de pasajeros.

CE2.1 Valorar la incidencia de la fatiga en el ejercicio profesional del tripulante de cabina de pasajeros determinando, en cada caso:

- Causas que la provocan.
- Efectos que produce.
- Métodos y medios a su disposición para su prevención.

CE2.2 Identificar la aparición del estrés como elemento negativo en el ejercicio profesional del tripulante de cabina de pasajeros determinando, en cada caso:

- Causas que lo provocan.
- Efectos que produce.
- Métodos de relajación como elemento que lo combate.

CE2.3 En situaciones simuladas que puedan influir negativamente en el ejercicio profesional de tripulante de cabina de pasajeros, identificar el error como elemento negativo del desarrollo de la actividad profesional del tripulante de cabina de pasajeros, teniendo en cuenta, en cada caso:

- Causas que lo provocan.
- Posibilidades de control de las causas que lo provocan.
- Medios necesarios para poder controlar su existencia o aparición.
- Corrección de errores.

C3: Identificar los elementos necesarios para establecer una comunicación válida en el entorno profesional del tripulante de cabina de pasajeros y con los servicios de tierra.

CE3.1 Explicar las características de la comunicación verbal y no verbal y su incidencia en el desarrollo de la actividad profesional del tripulante de cabina de pasajeros.

CE3.2 Determinar los factores que influyen en el desarrollo de la comunicación.

CE3.3 Describir las barreras que provocan una comunicación defectuosa en el entorno profesional del tripulante de cabina de pasajeros y las técnicas que contribuyen a superarla.

CE3.4 En supuestos prácticos sobre la aparición de barreras en la comunicación:

- Describir las técnicas existentes para su superación.
- Aplicar las técnicas adecuadas.

C4: Administrar y coordinar los recursos de la tripulación (CRM, Crew Resource Management) aplicando la dinámica de grupos y el liderazgo.

CE4.1 Aplicar la dinámica de grupos como instrumento útil para la constitución de la tripulación de cabina de pasajeros de aeronaves y en la creación de la "conciencia situacional compartida".

CE4.2 Reconocer las diferencias individuales dentro del grupo de tripulantes de cabina de pasajeros y su interrelación.

CE4.3 Analizar la función de liderazgo en el seno del grupo de tripulación de cabina de pasajeros, según circunstancias, para:

- Ejercerlo si fuera preciso.
- Aceptarlo y respetarlo si es ejercido por otros miembros de la tripulación.

CE4.4 Realizar el análisis de casos reales de accidentes e incidentes a bordo.

CE4.5 Valorar la importancia del trabajo en equipo como miembro de la tripulación de cabina de pasajeros asumiendo la distribución de responsabilidades, exigencias de cooperación y la gestión de conflictos.

CE4.6 En un supuesto práctico de incapacitación de algún miembro de la tripulación técnica, realizar la gestión de factores humanos y CRM.

CE4.7 En un supuesto práctico de incapacitación de algún miembro de la tripulación técnica, realizar la gestión de factores humanos y CRM.

C5: Actuar, como miembro de la tripulación de cabina de pasajeros, en situaciones derivadas de conductas desadaptadas y conflictivas.

CE5.1 Reconocer las conductas desadaptadas individuales, valorando sus posibles causas y adoptar la actitud adecuada para su resolución.

CE5.2 Reconocer las conductas colectivas, identificando sus causas, posible evolución y adoptar la actitud adecuada para su control.

CE5.3 En supuestos prácticos de apoderamiento ilícito de aeronave:

- Mantener una actitud adecuada de acuerdo con la tipología del secuestrador.
- Aplicar técnicas de manejo personal de la situación.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.3.

Otras Capacidades:

Reconocer la importancia de los factores humanos y la gestión de los recursos de la tripulación en la seguridad del vuelo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a CRM (Crew Resource Management).

Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía aérea en materia de factores humanos y CRM.

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 la tripulación de cabina de pasajeros, con la tripulación técnica 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 las situaciones que puedan producirse a bordo.

Contenidos

1 Efectos del medio aeronáutico en tripulaciones de vuelo

Importancia del factor humano.

Características físicas y químicas de la atmósfera.

Efectos ligados al ozono.

Efecto de la sequedad del aire.

Efectos debidos al desplazamiento: duración del viaje, vuelo nocturno, decalaje horario, choque climático.

Absorción de radiaciones cósmicas.

2 Tratamiento de la información y conducta en relación con el transporte aéreo de pasajeros

Nociones generales. El sistema nervioso. Umbral sensorial. Sensibilidad. Adaptación.

Atención y distracción. La conciencia y sus niveles. La memoria. Procesamiento de la información: Sensación, Percepción, Conocimiento.

La conducta humana y su relación con el transporte aéreo de pasajeros: Conceptos generales. La personalidad. La variabilidad humana: Diferencias individuales, diferencias de grupo. Actitudes. Motivación. Aprendizaje. El refuerzo en el aprendizaje. Sentimientos y emociones.

Conductas desadaptadas y/o delictivas a bordo de aeronaves: Generalidades. Conducta desadaptada. Desadaptaciones personales. El crimen y la violencia. La marginación socio-económica. Conductas desadaptadas individuales: trastornos de personalidad y emocionales. Ansiedad y miedo. Reacciones fóbicas. Crisis violentas: agresividad y ataques de pánico. Actuaciones frente a actitudes conflictivas. Conductas colectivas: Comportamiento en masa. Psicología de las multitudes. Violencias y entusiasmos colectivos. Comportamiento en las catástrofes. El secuestro aéreo: breve historia. Tipología y personalidad del secuestrador. Técnicas de manejo de la situación.

3 Gestión de la tripulación (CRM)

Elementos que influyen negativamente en la conducta y sus efectos en la seguridad del transporte aéreo de pasajeros: El error humano. Modelos para el estudio del error humano. Etiología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas, ambientales. Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y Tem. Fatiga. Estrés. La relajación como técnica para combatir el estrés. Incidentes y accidentes.

La comunicación y su relación con el transporte aéreo de pasajeros: nociones generales. Comunicación verbal y no verbal. Factores de comunicación. Comunicación defectuosa. Barreras en la comunicación. Entrenamiento en técnicas de comunicación.

La tripulación de cabina de pasajeros como grupo: Definición del grupo. Clasificación de los grupos. Dinámica de grupos. Influencia del grupo sobre el individuo.

Los pequeños grupos: fines, estructura, estatus, autoridad, normas, actitudes. Importancia del trabajo en equipo. Gestión del CRM en la incapacitación de un miembro de la tripulación técnica. Estudio de casos reales.

Liderazgo y estilos de gestión y su relación con el transporte aéreo de pasajeros: Coordinación de la tripulación y administración de recursos. Trabajo en equipo y distribución de responsabilidades. Cooperación. Gestión de conflictos.

Toma de decisiones. La conciencia situacional. Automatismos. Notechs vs LOSA.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

Simulador de procedimientos de cabina de pasajeros

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actuación frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo, 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 7

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

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

Simulador de procedimientos de cabina de pasajeros

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.