

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Tripulación de cabina de pasajeros

Familia Profesional:	<i>Transporte y Mantenimiento de Vehículos</i>
Nivel:	3
Código:	<i>TMV606_3</i>
Estado:	<i>BOE</i>
Publicación:	<i>RD 919/2024</i>
Referencia Normativa:	<i>RD 930/2020, RD 1553/2011</i>

Competencia general

Desarrollar la operativa de cabina de pasajeros en transporte aéreo, atendiendo a los requerimientos del responsable y velando por la seguridad de los mismos en situaciones normales, anormales y de emergencia, prestando asistencia de primeros auxilios y procedimientos de supervivencia, en su caso y aplicando la normativa indicada por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y por las Autoridades de Aviación Civil nacionales e internacionales, en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales, utilizando si fuera preciso la lengua inglesa y/o una segunda lengua, así como ofrecer a los pasajeros los servicios a bordo que la compañía estipule, de forma que se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio referidos a la normativa aplicable de protección medioambiental y a los estándares de calidad.

Unidades de competencia

- UC2000_3:** Desarrollar la operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque de 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 y/o accidente 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
- UC9999_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC9996_2:** COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de tripulación de cabina de pasajeros en compañías aéreas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un

superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable, 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. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector transporte aéreo, 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.

- Tripulantes de cabina de pasajeros
- Sobrecargos de vuelo

Formación Asociada (750 horas)

Módulos Formativos

- MF2000_3:** Operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque (90 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 y/o accidente 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)
- MF9999_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF9996_2:** COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Desarrollar la operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque de pasajeros en transporte aéreo

Nivel: 3

Código: UC2000_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Desarrollar las actividades para la constitución de la tripulación de cabina de pasajeros, atendiendo a situaciones normales y anormales, de modo que se cumplan los requisitos de seguridad y uniformidad.

CR1.1 La presentación o firma correspondiente se efectúa en la puerta de embarque o en sitio estipulado por la compañía, comprobando los tiempos máximos de actividad, tiempo máximo de vuelo y los mínimos de descanso del período, para garantizar que se encuentran dentro de los límites permitidos por la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.

CR1.2 La documentación personal y aeronáutica requerida que acredita la condición de tripulante de cabina de pasajeros, necesaria para el vuelo se revisa, verificándola por el sobrecargo para su presentación al comandante de la aeronave o autoridad competente en caso de requerimiento.

CR1.3 El cumplimiento de las condiciones físicas y psicosociales exigibles, actuales y distintas de las garantizadas por el certificado médico aeronáutico se verifica, permitiendo el ejercicio de sus funciones de acuerdo con la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.

CR1.4 La uniformidad y otros elementos externos y de conducta requeridos por la compañía se verifican, permitiendo que los miembros de la tripulación de cabina de pasajeros sean reconocibles y cumplan con el estándar establecido.

CR1.5 La constitución de la tripulación de cabina de pasajeros se efectúa, cumpliendo con la normativa aplicable 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: Desarrollar las acciones de control de seguridad aeroportuario hasta llegar a la aeronave, cumpliendo con la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.

CR2.1 La uniformidad e imagen durante el camino desde la presentación hasta llegar a la aeronave, se mantienen, respetando los protocolos de la compañía, para garantizar que los mismos se cumplen.

CR2.2 Las tarjetas de identificación al pasar los controles de seguridad como miembros de la Tripulación de Cabina de Pasajeros, se mantienen visibles, para su verificación por parte de las autoridades responsables, en caso de requerimiento.

CR2.3 El acceso a la aeronave, se efectúa, utilizando los medios de transporte o entrada, en base a lo estipulado por la compañía y la ubicación de la aeronave, para cumplir con los requisitos exigidos por la autoridad aeronáutica.

RP3: Desarrollar las acciones previas al inicio del embarque de pasajeros, atendiendo a situaciones normales y anormales de manera que éste se desarrolle de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.

CR3.1 El aspecto general y condiciones de la cabina de pasajeros se comprueba, para que cumplan con los protocolos establecidos de seguridad, teniendo en cuenta:

- Los equipos para la operación normal, de emergencia, primeros auxilios y supervivencia.
- Los equipos de comunicación, señalización y su funcionamiento.
- La verificación de los niveles de climatización, de agua potable y residual, informando a la tripulación de vuelo de las condiciones ambientales de la cabina.
- La comprobación de inexistencia en la cabina de elementos que interfieran con la seguridad.

CR3.2 Las deficiencias y fallos detectados en las comprobaciones efectuadas en la cabina de pasajeros se documentan, comunicándolas al sobrecargo para su notificación al comandante y posterior chequeo del cumplimiento de la lista de equipamiento mínimo de la aeronave.

CR3.3 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.

CR3.4 El inicio del embarque se coordina con el personal de tierra, previa solicitud de autorización al comandante y se ocupan los puestos asignados.

CR3.5 El embarque de pasajeros condicionado por la carga de combustible se realiza, aplicando las medidas preventivas establecidas por la normativa de seguridad.

CR3.6 Las medidas de prevención y autoprotección se aplican durante las acciones previas al embarque de pasajeros, para garantizar la propia seguridad personal.

RP4: Desarrollar las acciones de embarque de pasajeros y prevuelo de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos.

CR4.1 La bienvenida, ayuda en la localización del asiento y conteo o recuento si procede, de los pasajeros se desarrolla de acuerdo con los protocolos establecidos de la autoridad aeronáutica y las normas de seguridad.

CR4.2 El control de equipajes de mano y animales vivos que viajan en cabina de pasajeros se efectúa, supervisando la ubicación y estiba de los admitidos, 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.

CR4.3 La documentación requerida para la confirmación y autorización del comandante, para el cierre de puertas, se comprueba, siguiendo los protocolos de seguridad de la compañía aérea.

CR4.4 Los procedimientos de cierre de puertas y armado de rampas se ejecutan, previa orden del comandante, de acuerdo con los protocolos de seguridad de la compañía establecidos.

CR4.5 Las instrucciones de seguridad y emisión de mensajes previos al despegue se producen de manera que permitan su comprensión por parte de los pasajeros.

CR4.6 El cumplimiento de los requisitos de embarque por parte de los pasajeros se verifica, coordinando con el personal de tierra, con el fin de satisfacer los protocolos de seguridad establecidos por la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica y, en su caso, de la compañía aérea.

CR4.7 El protocolo de acciones para el despegue se ejecuta, teniendo en cuenta:

- La comprobación de las zonas de trabajo y cabina de pasajeros, evitando riesgos durante la maniobra de despegue.
- La transmisión de "cabina asegurada" se transmite a la tripulación de vuelo para iniciar las maniobras de despegue.

- La atención a situaciones anormales producidas a bordo, siguiendo los protocolos establecidos.
- La aplicación de las medidas de prevención y autoprotección durante el embarque de pasajeros, para garantizar la propia seguridad personal.

RP5: Desarrollar las operaciones en vuelo a partir de los protocolos de seguridad establecidos por la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica y, en su caso, de la compañía aérea.

CR5.1 Las operaciones en vuelo se efectúan, teniendo en cuenta:

- El acceso a la cabina de vuelo (cockpit), según el procedimiento establecido para cumplir con los requisitos de seguridad y la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.
- La vigilancia en la cabina de pasajeros y lavabos de forma periódica a lo largo del vuelo para garantizar sus condiciones de seguridad.
- El mantenimiento de las zonas de trabajo de forma limpia y ordenada, y los materiales asegurados para evitar riesgos en caso de aparición de situaciones especiales.

CR5.2 Los turnos de descanso de la tripulación de cabina de pasajeros se disfrutan, si procede, cumpliendo la normativa aplicable de seguridad relacionada con los tiempos máximos de actividad y de vuelo.

CR5.3 El protocolo de acciones en vuelo se ejecuta, teniendo en cuenta:

- La comprobación de seguridad de las zonas de trabajo y cabina de pasajeros evitando riesgos durante el vuelo a través de zonas de turbulencias.
- La transmisión de "cabina asegurada" a la tripulación de vuelo durante las maniobras de descenso, aproximación y aterrizaje.
- La atención a situaciones anormales producidas a bordo, siguiendo los protocolos establecidos.
- La aplicación de las medidas de prevención y autoprotección durante el descenso de pasajeros, para garantizar la propia seguridad personal.

RP6: Desarrollar las acciones de preparación de los pasajeros para el desembarque, asegurando el cumplimiento de los procedimientos de seguridad establecidos por la autoridad aeronáutica.

CR6.1 Los procedimientos de desarmado de rampas y apertura de puertas se ejecutan, previa orden del comandante, una vez la aeronave detenida y apagados los motores.

CR6.2 Las situaciones anormales producidas durante esta fase se acometen de acuerdo con los procedimientos establecidos por la compañía.

CR6.3 El desembarque de los pasajeros se efectúa de forma controlada y coordinada con el personal de tierra, cumpliendo con los parámetros de seguridad.

CR6.4 El chequeo de seguridad se efectúa en la cabina de pasajeros, una vez desembarcado todo el pasaje, siguiendo el procedimiento establecido por la compañía.

CR6.5 Las medidas de prevención y autoprotección se aplican durante el desembarque, para garantizar la propia seguridad personal.

RP7: Atender a pasajeros con necesidades especiales, aplicando los procedimientos establecidos por la autoridad aeronáutica, con el objeto de procurar su seguridad, la del vuelo y la del pasaje y tripulación.

CR7.1 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 recibiendo la documentación requerida.

CR7.2 Los pasajeros con necesidades especiales se reciben de forma diferenciada del resto del pasaje teniendo en cuenta:

- La verificación documental de los pasajeros con movilidad reducida, determinando si cumplen los requisitos necesarios para viajar.
- La revisión de documentación de los menores de edad sin acompañante, asegurando su identificación.
- La custodia hasta el destino de documentación de los pasajeros irregulares que viajen sin escolta, entregándola a la autoridad competente.
- La ejecución del embarque de pasajeros irregulares sin escolta de manera diferenciada, antes o después del embarque del resto de los pasajeros.
- La actitud de los pasajeros en el momento del embarque, detectando conductas conflictivas.

CR7.3 El embarque de pasajeros con necesidades especiales se comunica a la tripulación de vuelo, especificando, en el caso de personas con movilidad reducida, el tipo o grado de necesidad.

CR7.4 Los pasajeros especiales se conducen a sus asientos, acomodándolos y, en el caso de personas con movilidad reducida o menores de edad sin acompañante que así lo requieran, asegurándolos, según los protocolos establecidos.

CR7.5 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.

CR7.6 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.

CR7.7 La atención a los pasajeros irregulares, inadmitidos y deportados sin escolta se someten a vigilancia continuada para prevenir cualquier situación de peligro que puedan generar, teniendo en cuenta:

- La vigilancia y detección de pasajeros conflictivos para gestionar el desalojo de la aeronave en caso necesario.
- La comunicación entre tripulación de cabina de pasajeros y tripulación de vuelo en situaciones de peligro derivadas de conductas conflictivas de pasajeros se procura, con el fin de coordinar las actuaciones correspondientes.
- Los incidentes acaecidos durante el vuelo se documentan según el procedimiento establecido por la compañía.

CR7.8 El desembarque de pasajeros con necesidades especiales se efectúa de forma diferenciada del resto del pasaje, cumpliendo los protocolos de seguridad establecidos, y teniendo en cuenta:

- La entrega al menor de edad sin acompañante al personal de tierra en destino junto con la documentación pertinente cumplimentada.
- La entrega de 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

Actividades para la constitución de la tripulación de cabina de pasajeros desarrolladas. Acciones de control de seguridad aeroportuario desarrolladas. Acciones de embarque de pasajeros y pre vuelo desarrolladas. Operaciones en vuelo a partir de los protocolos de seguridad desarrolladas. Acciones de

preparación de los pasajeros para el desembarque desarrolladas. Pasajeros con necesidades especiales, atendidos.

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 con necesidades 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. Prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

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

Nivel: 3

Código: UC2001_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar los procedimientos de actuación para emergencias que permitan adoptar medidas preventivas.

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, detectando la fuente que lo origina, para proteger a las personas.

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 Los equipos para la eliminación de alguna barrera física se utilizan, bajo autorización expresa, para comprobar el origen de un posible fuego.

CR1.7 La instrucción al pasaje se realiza, ante la aparición de situaciones de emergencia, de forma que permita la evacuación de la aeronave en su caso.

RP2: Actuar ante emergencias imprevistas, aplicando los procedimientos de la normativa aplicable de seguridad, para atenuar 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 de emergencia 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 derivados de la presencia de mercancías peligrosas, se cumplen, desarrollando la normativa aplicable de seguridad aeronáutica, para que el transporte sin riesgo de las mismas y las pautas de actuación queden controlados.

CR2.4 Los procedimientos de actuación ante una situación de despresurización explosiva se llevan a cabo para la seguridad personal y la del pasaje, manteniéndolos hasta que se alcance la altitud de seguridad.

CR2.5 La actuación derivada de emergencias durante las maniobras de aproximación final y aterrizaje se desarrolla, de acuerdo con los procedimientos establecidos para la seguridad de los pasajeros.

CR2.6 La seguridad del vuelo, en caso de incapacitación de un miembro de la tripulación de vuelo se procura, aplicando técnicas de incapacitación en la cabina de vuelo.

CR2.7 La seguridad del vuelo, en caso de incapacitación de un miembro de la tripulación de vuelo se procura, asistiendo al piloto incapacitado 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 aplicable de seguridad.

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, como riñas entre pasajeros, conductas condicionadas bajo los efectos del alcohol y las drogas, o ataques a algún miembro de la tripulación, entre otros, 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 de vuelo. 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. Prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente y/o accidente en transporte aéreo

Nivel: 3

Código: UC2002_3

Estado: Tramitación 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 aplicable de la autoridad aeronáutica.

CR1.1 Las condiciones del entorno, de la aeronave y del 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, evitando aglomeraciones de pasajeros.

CR1.4 Los equipos de emergencia, Equipos de Protección Individual (EPI), señalización y supervivencia previamente seleccionados, se portan en función del entorno en que se evacua la aeronave.

CR1.5 El abandono de la aeronave se efectúa con el equipo de emergencia, señalización y supervivencia, adecuados al entorno en que se produce la evacuación y una vez comprobado el desalojo 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 efectúan para asegurar su salvamento, manejando su alejamiento para que no afecte el posible remolino producido por el hundimiento de la aeronave.

CR2.2 La señalización específica para el medio acuático se utiliza de forma que se optimicen sus efectos para facilitar el rescate.

CR2.3 Las técnicas e instrumentos de orientación y posicionamiento se aplican según las instrucciones recibidas.

CR2.4 Los equipos individuales de flotación y los específicos de supervivencia en el medio acuático se utilizan para atender a las personas hasta su rescate.

CR2.5 La protección contra los peligros ambientales, como frío, viento, temperatura del agua y exposición a la radiación solar y al calor, entre otros se aplica, para procurar la supervivencia de los pasajeros hasta su rescate.

CR2.6 La recogida, conservación y distribución racional de agua dulce se efectúa, utilizando los medios disponibles, con el fin de evitar la deshidratación.

CR2.7 La alimentación disponible se administra, distribuyéndola con criterios lógicos de necesidades grupales o individuales.

CR2.8 Las técnicas de salvamento de caídos al agua se aplican, siguiendo los protocolos específicos de seguridad aeronáutica para el rescate.

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

CR3.1 Las técnicas de supervivencia en el medio terrestre se aplican, teniendo en cuenta:

- El reagrupamiento de los pasajeros y su ubicación, asegurando su salvamento.
- La señalización específica para el medio terrestre, facilitando el rescate.
- Las técnicas de orientación, posicionamiento y desplazamiento, aplicándolas según las instrucciones recibidas.
- La utilización de los equipos específicos de supervivencia y de protección en función de si el medio es desértico, tropical, de alta montaña o nórdico.

CR3.2 La insolación, el agotamiento por calor, el frío nocturno y las quemaduras propias del medio desértico se previenen, aplicando técnicas y productos específicos.

CR3.3 Las medidas de prevención se aplican para evitar los ataques de animales y las infecciones y enfermedades producidas por insectos y reptiles.

CR3.4 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.

CR3.5 La recogida, conservación y distribución racional de agua dulce se realiza, utilizando los medios disponibles, con el fin de evitar la deshidratación.

CR3.6 La alimentación disponible se administra, distribuyéndola con criterios lógicos de necesidades grupales o individuales.

CR3.7 Los materiales disponibles se utilizan, procurando refugio a los supervivientes.

RP4: Aplicar técnicas de control de multitudes 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, aplicando técnicas de control específicas para que los mecanismos de defensa contra el miedo queden establecidos.

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 mediante el uso de órdenes positivas que procuren la calma y reduzcan la indecisión.

Contexto profesional

Medios de producción

Aeronave. Equipo de emergencia. Equipos de Protección Individual (EPI). 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 aplicable nacional e internacional de seguridad en transporte aéreo de pasajeros. Prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros

Nivel: 2

Código: UC2003_2

Estado: Tramitación 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 para garantizar la integridad de los mismos.

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

CR1.2 La evaluación inicial de una víctima se efectúa 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 efectúa, con el fin de detectar, en su caso, lesiones o complicaciones no detectadas en la evaluación inicial que aconsejen tomar actitudes para contenerlas, resolverlas y/o para preparar a la víctima en posición de seguridad y espera.

CR1.4 La atención debida a lesiones en varios pasajeros se efectúa, 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 de seguridad, para preservar la integridad de los atendidos.

CR2.1 La prevención de aparición de hipoxia por descompresión, en situaciones reales, se efectúa, 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 como hiperventilación o cinetosis se presta, siguiendo los protocolos establecidos, para que el paciente se recupere.

CR2.5 La aparición de síntomas relacionados con deterioro de la homeostasis se combate, siguiendo 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: Efectuar la asistencia de primeros auxilios durante el desarrollo del viaje, de acuerdo con los protocolos de atención a pasajeros.

CR3.1 Los primeros auxilios en caso de intoxicación alcohólica o por drogas a bordo se aplican, actuando según las instrucciones fijadas por la compañía de transporte, para preparar al pasajero para su asistencia, en su caso.

CR3.2 La intervención en caso de aparición de síntomas de intoxicación alimentaria en uno o más pasajeros se efectúa, 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 efectúa, empleando las maniobras adecuadas para conseguir la extracción o desobstrucción de la vía aérea, en su caso, o la reanimación del paciente.

CR3.4 El tratamiento de crisis epilépticas a bordo se efectúa 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 a la víctima para que su protección y recuperación quede asegurada.

CR3.6 La asistencia a personas que presenten heridas o hemorragias se efectúa, aplicando la limpieza de la zona, métodos y medios de autoprotección.

RP4: Efectuar 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 según los procedimientos de extracción o inmovilización requeridos, para evitar daños posteriores.

CR4.2 La asistencia a personas con picaduras o mordeduras se presta, teniendo en cuenta:

- La aplicación de los remedios habituales, para la estabilización del paciente.
- La ejecución de incisiones, en caso de existencia de venenos para reducir sus efectos.
- La aplicación de torniquetes, en su caso, para evitar el sangrado, en espera de asistencia hospitalaria.

CR4.3 La asistencia a víctimas de quemaduras superficiales se efectúa 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 sanitaria 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 efectúa según los protocolos de reanimación cardiopulmonar establecidos, para mantener la integridad de las funciones del pasajero y sus constantes vitales.

CR5.2 La actuación en caso de una situación de coma se efectúa según 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, hasta que reciban la atención sanitaria correspondiente.

CR5.4 Los procedimientos en caso de muerte a bordo, se aplican, siguiendo los planes de la compañía de transporte.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Situaciones relacionadas con la salud derivadas de incidentes a bordo, asistidas. Acciones preventivas y asistencia inicial aplicadas. Asistencia de primeros auxilios efectuada. Víctimas de daños ocasionados por incidentes derivados del viaje asistidos. Pasajeros en estado de cierta gravedad asistidos.

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 aplicable nacional e internacional de seguridad en transporte de pasajeros. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

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: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Controlar los fallos activos, conscientes y/o premeditados en la operativa de cabina de pasajeros, detectándolos para que queden corregidos y la seguridad del vuelo quede garantizada.

CR1.1 Los actos negligentes, el exceso de confianza y la falta de disciplina se previenen, siguiendo la normativa aplicable de seguridad y salvamento.

CR1.2 Los fallos activos se detectan, aplicando los 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 efectúa, 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, corrigiéndolas, para que no repercutan en la seguridad del vuelo.

RP2: Controlar los fallos pasivos no voluntarios en la operativa de cabina de pasajeros, detectándolos para que queden corregidos y la seguridad del vuelo quede garantizada.

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, como temperatura, ruido, humedad, luz, vibración, entre otros, 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 psicosociales propias que puedan afectar a la seguridad del vuelo tales como la fatiga y el estrés, se identifican, poniéndolas de manifiesto para crear la conciencia situacional compartida.

CR2.4 La conciencia situacional compartida se analiza, reconociendo el nivel de diferenciación entre la realidad y la percepción de la misma para incrementar en su caso, 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.

RP3: Controlar los fallos y la falta de experiencia en la operativa normal, anormal y de emergencia en el transporte aéreo de pasajeros, detectándolos para que queden corregidos y la seguridad del vuelo quede garantizada.

CR3.1 La posible falta de experiencia de algún miembro de la tripulación de cabina de pasajeros se tiene en cuenta, para conseguir que la operativa normal, anormal, en su caso, quede controlada.

CR3.2 La posible falta de experiencia de algún miembro de la tripulación de cabina de pasajeros se tiene en cuenta, para conseguir que la operativa de emergencia, en su caso, quede controlada.

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

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

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

CR4.2 La escala de mando se modifica, en su caso, ante la incapacitación de un miembro de la tripulación de vuelo.

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, en su caso, códigos específicos de comunicación.

CR4.5 La transmisión de información a los pasajeros acerca de la incapacitación de un miembro de la tripulación de vuelo se emite, en su caso, para evitar situaciones de miedo en el pasaje.

Contexto profesional

Medios de producción

Aeronave. Listas de verificación.

Productos y resultados

Fallos activos conscientes y/o premeditados controlados. Fallos pasivos no voluntarios controlados. Fallos y falta de experiencia en la operativa normal, anormal y de emergencia controlados. Recursos de la tripulación en situaciones de incapacitación gestionados.

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 aplicable nacional e internacional de seguridad en transporte aéreo de pasajeros.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

OFERTAR A PASAJEROS SERVICIOS PROPIOS DE MEDIOS DE TRANSPORTE

Nivel: 2
Código: UC2005_2
Estado: Tramitación 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, siguiendo los protocolos internos de la misma, para garantizar los estándares de calidad del servicio.

CR1.1 La imagen personal, relacionada con maquillaje, afeitado, peinado, complementos, entre otros, se ajusta a la establecida por las normas internas de cada compañía, aplicándolas para proyectar la imagen de las mismas.

CR1.2 Los protocolos de trato al pasajero como fórmulas de cortesía, y amabilidad se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la compañía, aplicándolos para proyectar la imagen de la misma.

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, prestándoles 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, como escucha activa, empatía, retroalimentación, asertividad, claridad, entonación y concreción, entre otros.

CR2.3 Las llamadas de asistencia de los pasajeros se atienden con prontitud, procurando satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas de la clientela.

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

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 a la clientela se comunican, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.

CR2.8 La atención a autoridades competentes, en su caso, se efectúa, según el protocolo oficial específico, para que la comunicación y calidad en su ejecución queden garantizadas.

RP3: Ofertar y vender artículos de venta a bordo, atención y confort estipulados, consiguiendo el bienestar del pasajero, de manera que los objetivos comerciales de la compañía de transporte, queden cumplidos.

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, teniendo en cuenta:

- La ubicación en el lugar indicado según diagrama de carga.
- La colocación del precinto y/o candado en el equipo y correspondencia de numeración con la indicada en la hoja de embarque.
- La comprobación de que los equipos contenedores, el precinto y/o candado no hayan sido manipulados.
- La colocación del precinto y/o candado en el equipo en el regreso y correspondencia de numeración con la indicada en la hoja de embarque.

CR3.3 Los artículos de venta a bordo se comprueban, utilizando la hoja de embarque y en su caso, 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 la misma, facilitada por la compañía de transporte.

CR3.5 Los artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero, en su caso, se ofrecen teniendo en cuenta:

- La venta de los artículos reservados por el pasajero solicitante vía pre-pack, previa comprobación de su solicitud, utilizando los medios de cobro disponibles.
- La venta a bordo de los artículos no reservados y solicitados durante el trayecto, utilizando los medios de cobro disponibles.
- La información a los pasajeros sobre las posibles restricciones existentes relativas a la apertura y limitaciones del artículo comprado en el país de destino.

CR3.6 La gestión de los artículos vendidos a bordo se desarrolla teniendo en cuenta:

- La anotación pormenorizada en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación.
- La entrega al finalizar el trayecto de la documentación acreditativa de pago con tarjetas y el dinero en metálico cobrado por la venta de artículos de venta a bordo.
- La identificación de incidencias observadas en los artículos de venta a bordo, no detectadas durante el embarque, comunicándolas y resolviéndolas, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte.

CR3.7 Los equipos contenedores de artículos de venta a bordo se cierran, precintándolos una vez finalizada su venta, indicando su numeración en la documentación.

RP4: Ofertar y vender los alimentos y bebidas estipulados por la compañía, consiguiendo el bienestar del pasajero, de manera que los objetivos comerciales de la compañía de transporte, queden cumplidos.

CR4.1 La comprobación en el momento del embarque de los alimentos y bebidas destinadas al pasaje se efectúa, teniendo en cuenta:

- La ubicación según diagrama de carga.
- Las condiciones según las especificaciones de la compañía.
- Las cantidades, según la hoja de carga y en su caso, el soporte informático.

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 se comprueban, en función a los solicitados por la compañía a la suministradora.

CR4.4 Los alimentos y bebidas se ofrecen y venden, utilizando en su caso, los medios de cobro disponibles y entregando, a la clientela que lo solicite, el ticket de venta correspondiente.

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

CR4.6 La gestión del servicio de restauración a bordo se desarrolla, teniendo en cuenta:

- La coordinación con el resto de la tripulación, cumpliendo con las normas de seguridad e higiene establecidas y los estándares de calidad de la compañía.
- La recogida de residuos por parte de la tripulación de cabina, facilitando el movimiento y confort de los pasajeros dentro de la cabina y de su propio espacio.
- La anotación pormenorizada de las ventas en la documentación correspondiente para cotejar las ventas con la recaudación.
- La identificación de incidencias y/o deficiencias observadas en los alimentos y bebidas ofertados a bordo, no detectadas durante el embarque, comunicándolas y resolviéndolas, cumpliendo los procedimientos y estándares de la compañía de transporte.
- El precinto de contenedores de alimentos y bebidas requeridos por la compañía, indicando, en su caso, 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

Imagen de la compañía de transporte en la atención y trato a los pasajeros proyectada. Pasajeros a bordo en medios de transporte atendidos. Artículos de venta a bordo, restauración, atención y confort al pasajero establecidos ofertados y vendidos. Alimentos y bebidas de venta a bordo y restauración ofertados y vendidos.

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 la clientela 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 aplicable nacional e internacional de seguridad en transporte de pasajeros. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7

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

Nivel: 3
Código: UC9999_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 8

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

Nivel: 2
Código: UC9996_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

MÓDULO FORMATIVO 1

Operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque

Nivel:	3
Código:	MF2000_3
Asociado a la UC:	UC2000_3 - Desarrollar la operativa de constitución de tripulación, embarque y desembarque de pasajeros en transporte aéreo
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Especificar procesos de información de vuelo y aerodinámica, partes de una aeronave y equipamiento, enumerando de navegación aérea, a partir de una documentación técnica.

CE1.1 En un supuesto práctico de reconocimiento de vuelo y aerodinámica, partiendo de documentación técnica:

- Describir propiedades físicas del aire (presión, velocidad, densidad y temperatura) y características.
- Describir elementos como dinámica de fluidos, efecto Venturi, principio de Bernoulli, Alas y perfiles, fuerzas que actúan sobre la aeronave (sustentación, resistencia, peso, empuje), centro de gravedad y aerodinámico, indicando características.

CE1.2 En un supuesto práctico de conocimiento de partes de una aeronave, partiendo de documentación técnica:

- Definir composición de la aeronave, identificando tipos y clasificación: aviones, helicópteros, globos, veleros, entre otros.
- Enumerar componentes estructurales de una aeronave, identificando: ala, empenaje, grupo de propulsión, fuselaje, tren de aterrizaje y caso particular: helicópteros.
- Explicar movimientos y actuaciones de una aeronave y componentes para el control y estabilidad: ejes de la aeronave, actitud, cabeceo, alabeo, guiñada.
- Explicar superficies de control de vuelo primarias y secundarias: timón de profundidad, estabilizadores, spoilers, flaps, entre otros.
- Indicar efectos de la contaminación en superficie de la aeronave, carga y centrado y caso particular: helicópteros.

CE1.3 Describir sistemas funcionales de una aeronave, objetivos, localización y uso, enumerando aspectos sobre sistema hidráulico, eléctrico, propulsión, combustible, presurización, oxígeno, entre otros, y caso particular, helicópteros.

CE1.4 Explicar aspectos sobre la marca de nacionalidad y matrícula de las aeronaves, determinando funciones, alfabeto aeronáutico, entre otros.

CE1.5 En un supuesto práctico de reconocimiento de navegación aérea y de sus objetivos, describir:

- Forma, dimensiones y características de la Tierra, geodesia, puntos y líneas característicos (polos, paralelos, meridianos, entre otros).
- Sistemas de referencia para el posicionamiento sobre la superficie terrestre, sistema de coordenadas geográficas (latitud, longitud).
- Sistemas horarios y su aplicación en la aviación. Huso horario, GMT, UTC, entre otros.

- Explicar la aplicación en la navegación aérea, rutas, medida de distancias (milla náutica), magnetismo terrestre (norte verdadero y magnético), rumbo (magnético, geográfico), deriva, derrota, número de Mach, altura, altitud, elevación y nivel de vuelo.
- Explicar técnicas de navegación aérea, diferencias entre navegación visual y navegación instrumental, operaciones VFR e IFR, en VMC e IMC.
- Fases del vuelo de una aeronave, despegue, ascenso, ruta, aproximación, aterrizaje y fases críticas.

CE1.6 Describir áreas de operación de una aeronave, explicando espacios aéreos, clasificación, ruta oceánica y continental, áreas y zonas de control, área terminal, entre otras.

CE1.7 En un supuesto práctico de reconocimiento básico de meteorología, efectos de contaminación en superficie de una aeronave y sus efectos en fases de vuelo:

- Describir composición y estructura de la atmósfera, capas: (troposfera, estratosfera, entre otras) y composición.
- Analizar características del viento, nubes y precipitación, indicando condiciones para su formación, tipos, características e influencia para la aviación.
- Explicar visibilidad y tipos, indicando visibilidad horizontal, oblicua, nocturna, RVR, entre otras.
- Describir amenazas meteorológicas y sus efectos para la aviación, turbulencia, engelamiento, micro-ráfagas, onda de montaña, cizalladura, tormentas, entre otros.

CE1.8 Explicar la configuración general y equipamiento de una cabina de vuelo: asientos, mandos, puerta, escotillas, indicando instrumentos, equipos y sistemas y equipos de seguridad y de la cabina de pasaje: configuración de asientos, pasillos, puertas y salidas de emergencia y ubicaciones especiales.

C2: Explicar procedimientos previos al vuelo, cumpliendo con los requisitos establecidos por la normativa aplicable de seguridad de la autoridad aeronáutica y por las directrices de la compañía aérea.

CE2.1 Explicar procedimientos de constitución de tripulación de cabina de pasajeros en aeropuerto, trámites iniciales, de presentación y comprobación de documentaciones ante los responsables del vuelo.

CE2.2 Determinar condiciones psicofísicas, de imagen, de puntualidad y uniformidad exigibles según las normas establecidas por la compañía.

CE2.3 Determinar limitaciones de actividad y tiempos mínimos de descanso según la normativa aplicable para garantizar la constitución de la tripulación de cabina de pasajeros.

CE2.4 Determinar instrucciones sobre funciones de tripulación de cabina de pasajeros y de vuelo, impartidas en un briefing.

CE2.5 Justificar la importancia y las consecuencias de cumplir o no las normas referidas a:

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

C3: Determinar procedimientos en acciones previas al embarque de pasajeros según la normativa aplicable de seguridad de la autoridad aeronáutica.

CE3.1 Determinar niveles de climatización susceptibles de ser informados a una tripulación de vuelo sobre condiciones climáticas de la cabina.

CE3.2 Determinar documentación e informes para su entrega al comandante, previo al embarque según procedimientos y normas establecidas por la autoridad aeronáutica.

CE3.3 En un supuesto práctico de operativa normal y anormal relacionada con la seguridad del pasaje, comprobar estado de cabina de pasajeros y funcionamiento de equipos de emergencia, seguridad y supervivencia.

CE3.4 En un supuesto práctico de operativa normal relacionada con servicios a bordo, comprobar según un manual de carga, cantidades de suministros susceptibles de ser servidos, comidas y bebidas, entre otros.

CE3.5 En un supuesto práctico de simulación de carga de combustible durante un embarque de pasajeros, explicar medidas preventivas que deben adoptarse.

C4: Determinar procedimientos de recepción, embarque de pasajeros y prevuelo, según la normativa aplicable de seguridad de la autoridad aeronáutica, de pasajeros y de cabina de pasaje.

CE4.1 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.

CE4.2 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.

CE4.3 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.

CE4.4 En un supuesto práctico de información de protocolos de seguridad durante una recepción, embarque de pasajeros y prevuelo:

- Indicar condiciones de seguridad a pasajeros, dando a conocer ubicación de equipos de salidas y equipos de emergencia.
- Demostrar uso de equipos individuales de seguridad como cinturones, chalecos salvavidas y máscaras de oxígeno.
- Verificar seguridad de zonas de trabajo y cabina de pasaje, en una maniobra de despegue, efectuando la comunicación de "cabina asegurada" a la tripulación de vuelo.
- Determinar pasajeros con tratamientos especiales, aplicando procedimientos establecidos por la normativa aplicable aeronáutica.
- Contabilizar número de pasajeros embarcados, verificando operaciones de recepción y embarque.
- Informar al pasaje de 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.

C5: Describir operaciones de cabina de pasajeros en la fase de crucero y de preparación de pasajeros para aterrizaje y desembarque según la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.

CE5.1 En un supuesto práctico de operativa normal en fase de crucero, aplicando los procedimientos establecidos por la normativa aplicable aeronáutica:

- Comprobar el cumplimiento de las instrucciones de la tripulación de cabina por parte de pasajeros y de las señales luminosas.
- Mantener zonas de trabajo limpias, ordenadas y aseguradas.

CE5.2 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 coordinación, según circunstancias y efectos de la situación registrada.

CE5.3 Determinar 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 de vuelo.

CE5.4 Determinar situaciones anormales que pueden producirse en esta fase del vuelo y relacionarlas con los procedimientos estandarizados aplicables.

CE5.5 En un supuesto práctico de aterrizaje y desembarque de pasajeros, aplicando los procedimientos establecidos por la normativa aplicable aeronáutica:

- Comprobar cumplimiento de medidas de seguridad establecidas para la fase de aterrizaje, asegurando la cabina y las zonas de trabajo, en casos normales y situaciones especiales.
- Reconocer ubicación de miembros de la tripulación de cabina de pasajeros y la adopción de medidas de seguridad, previamente a la comunicación de "cabina asegurada" en una fase de aproximación.
- Aplicar acciones de desarmado de rampas y apertura de puertas una vez detenida la aeronave, despedida a pasajeros a su salida de la aeronave y chequeo de la cabina.

C6: Determinar medidas de atención a pasajeros con necesidades especiales, según normativa aplicable aeronáutica.

CE6.1 En un supuesto práctico de descripción de medidas de atención a pasajeros con necesidades especiales, a partir de documentación técnica:

- Informar a la tripulación de vuelo del embarque de pasajeros con necesidades especiales, de forma diferenciada, incluyendo situaciones anormales.
- Describir procesos de embarque, acompañamiento y acomodación en lugares específicos.
- Informar de los procedimientos de emergencia y evacuación, en su caso.
- Determinar documentación para el viaje de un menor sin acompañante.

CE6.2 Valorar la importancia de una atención continua y diferenciada a personas con movilidad reducida y menores no acompañados durante todo el vuelo para su seguridad y comodidad, así como necesidad de una vigilancia continuada de irregulares sin escolta y pasajeros conflictivos, para prevenir situaciones de peligro.

CE6.3 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 una lista de pasajeros.
- Verificar grado de movilidad reducida en pasajeros para determinar su aptitud para viajar.
- Contabilizar número de pasajeros con necesidades especiales embarcados.
- Aplicar 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

C1 respecto a CE1.1, CE1.2, CE1.5 y CE1.7; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.5; C6 respecto a CE6.1 y CE6.3.

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.
Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Aviación

Terminología geográfica, geométrica, cartográfica y aeronáutica. 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 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: clases de vuelo. Aterrizaje y despegue. Pérdida y barrena. Estabilidad y control del avión: 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 husos horarios. Meteorología: Composición de la atmósfera. Nubes. Tormentas. Turbulencia. Otros fenómenos que pueden afectar al vuelo. Condiciones climáticas regionales. Condiciones climáticas estacionales. Normativa aplicable de deberes y responsabilidades de la tripulación de cabina de pasajeros. Normativa aplicable aeronáutica nacional e internacional. Introducción al derecho aéreo. Autoridades competentes en materia aeronáutica. Diferentes autoridades y organizaciones de aviación. Composición de la tripulación. Formación mínima y requisitos para poder ser tripulante de cabina de pasajeros. Documentación relacionada con la función del TCP. Responsabilidades y limitaciones del TCP. El transporte aéreo. Contrato de transporte y las responsabilidades de las compañías aéreas. El contrato de transporte. La responsabilidad en el transporte aéreo. La seguridad en el transporte aéreo. Limitaciones de vuelo y actividad y requisitos de descanso.

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: 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 sobre prevención de riesgos laborales y autoprotección.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

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

MÓDULO FORMATIVO 2

Operativa de 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:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar procedimientos derivados de la actuación en situaciones de emergencia a bordo cuya aparición puede ser previsible, según normativa aplicable aeronáutica.

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

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

CE1.3 Describir procedimiento específico ante una despresurización lenta.

CE1.4 En un supuesto práctico de existencia de diferentes mercancías peligrosas, aplicar los procedimientos establecidos por la autoridad aeronáutica de seguridad.

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 equipos de excarcelación.

CE1.6 En un supuesto práctico de emergencia en una 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 procedimientos derivados de la actuación en situaciones de emergencia imprevista, según normativa aplicable aeronáutica.

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

CE2.2 En un supuesto práctico de reconocimiento de mercancías peligrosas, siguiendo los protocolos de actuación:

- Reconocer criterios generales sobre el transporte sin riesgo de mercancías peligrosas.
- Identificar las limitaciones de transporte generales de mercancías peligrosas por vía aérea. Identificar las etiquetas y marcas más comunes entre las mercancías peligrosas transportadas por vía aérea.
- Desarrollar las disposiciones relativas a mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación.
- Reconocer las mercancías peligrosas no declaradas.

- Explicar seguridad, prevención de riesgos laborales y pautas de actuación en caso de incidente por mercancía peligrosa en cabina de pasajeros.

CE2.3 Explicar medidas preventivas que se deben adoptar en situaciones de carga de combustible durante el embarque de pasajeros.

CE2.4 Describir el procedimiento específico en una simulación de despresurización explosiva.

CE2.5 Describir el procedimiento específico, en una simulación de incapacidad de algún miembro de la tripulación de vuelo.

CE2.6 Argumentar la importancia de mantenerse alerta para detectar y actuar ante situaciones de emergencias imprevistas.

C3: Aplicar procedimientos establecidos por la normativa aplicable de seguridad de la autoridad aeronáutica, en relación con diferentes situaciones de emergencia relacionadas con pasajeros u otros elementos ajenos a la aeronave.

CE3.1 Explicar las clases y el proceso de los procedimientos derivados de la actuación en situaciones de emergencia relacionados con pasajeros u otros elementos ajenos a la aeronave.

CE3.2 En un supuesto práctico de emergencia médica a bordo, aplicar los procedimientos establecidos por la normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.

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 un supuesto práctico de amenaza de bomba a bordo, aplicar el procedimiento específico para paliar los posibles daños.

CE3.5 En un supuesto práctico 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 técnicas de vigilancia especial.

- Aplicar técnicas de intervención en situaciones de riñas entre pasajeros y describir 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 relacionados 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, CE3.3, CE3.4 y CE3.5.

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.

Comunicarse eficazmente, en caso de emergencia a bordo, con la tripulación de cabina de pasajeros, con la tripulación de vuelo 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.

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

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

Contenidos

1 Equipos para emergencia en la aeronave de transporte de pasajeros

Seguridad en aviación 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 aplicable de seguridad aeronáutica y procedimientos 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 de vuelo. 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 APHI (Air Passangers 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 aplicable y procedimientos generales en caso de emergencia.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 3

Procedimientos de supervivencia en caso de incidente y/o accidente en transporte aéreo

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

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar procedimientos de evacuación de aeronaves de transporte de pasajeros, según normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.
- CE1.1** Determinar tipologías de órdenes para evacuar de forma segura a los pasajeros de la aeronave.
 - CE1.2** Determinar material de emergencia y supervivencia que hay que portar en la evacuación para asegurar la supervivencia del pasaje en el exterior.
 - CE1.3** Determinar 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, siguiendo los protocolos exigidos de seguridad aeronáutica:
 - Evaluar condiciones del entorno, situación de aeronave y estado de pasajeros, previniendo situaciones de riesgo.
 - Determinar procedimientos de evacuación segura de una aeronave.
 - Determinar comprobaciones y fluidez de evacuación completa de pasajeros.
- C2:** Aplicar técnicas de supervivencia en el medio acuático, a partir de las instrucciones recibidas, según normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.
- 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** Determinar situaciones grupales que pueden producirse en situación de supervivencia y describirlas para hacerse cargo del liderazgo del grupo de supervivientes.
 - CE2.4** En un supuesto práctico de supervivencia en el agua:
 - Reagrupar pasajeros, distribuyéndolos en medios de flotación.
 - Utilizar equipos individuales de flotación, facilitando información de uso.
 - Manejar balsas, asegurando a pasajeros.
 - Aplicar técnicas de salvamento de caídos al agua, garantizando cumplimiento de las mismas.
 - Determinar equipos necesarios para alejar a los pasajeros en los medios de flotación de la aeronave, utilizándolos para evitar hundimientos.
 - Determinar señales acústicas y visuales de rescate, aplicándolas.

- Determinar la propia posición, aplicando técnicas de orientación y posicionamiento.
- Determinar medidas de protección según condiciones ambientales del entorno y sus posibles efectos sobre la supervivencia del pasaje.
- Determinar material de emergencia, utilizándolos según protocolos.
- Aplicar técnicas de recogida de agua dulce, conservándola en su caso.

C3: Aplicar técnicas de supervivencia en tierra según el entorno ambiental en el que se produzca la emergencia y normativa aplicable de la autoridad aeronáutica.

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

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

CE3.3 Determinar 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 Reconocer efectos del miedo para el establecimiento de mecanismos de defensa.

CE3.7 En un supuesto práctico de supervivencia en tierra, a partir de un incidente aéreo:

- Comprobar la posición, evaluando el entorno para ubicar a los supervivientes en el lugar más seguro.
- Aplicar técnicas de orientación y desplazamiento.
- Determinar equipos de señalización, utilizándolos para procurar el rescate.
- Reconocer el entorno, identificando materiales para construir refugios en función del medio.
- Determinar material de emergencia, utilizándolos según protocolos.
- Aplicar técnicas de recogida de agua dulce, conservándola en su caso.

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.

Comunicarse eficazmente, en caso de supervivencia, con la tripulación de cabina de pasajeros, con la tripulación de vuelo 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.

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

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

Contenidos

1 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 aplicable 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 en transporte aéreo

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

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

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:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar procedimientos de organización de recursos humanos y materiales en caso de primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros, según planes de la compañía.
- CE1.1** Enumerar elementos que conforman el botiquín de primeros auxilios a bordo, explicando características y uso.
 - CE1.2** Determinar equipamiento y material necesario, aplicándolo según intervención.
 - CE1.3** Describir la organización del personal para operar a bordo según el tipo de intervención y el medio en el que se opera.
 - CE1.4** Especificar medios de protección habituales para la seguridad personal.
- C2:** Aplicar técnicas de preparación de asistencia producidas en una situación de primeros auxilios en el transporte de pasajeros, según planes de la compañía.
- CE2.1** Identificar los materiales necesarios y relacionarlos con 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 daños en los pasajeros, determinando el tipo de intervención.
 - Reconocer el entorno, seleccionando el adecuado para la intervención.
- C3:** Aplicar técnicas de prevención y de primeros auxilios en situaciones propias del transporte de pasajeros según planes de la compañía.
- CE3.1** Describir técnicas de intervención utilizadas en 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 un supuesto práctico de primeros auxilios:
 - Seleccionar la intervención, aplicando técnica específica
 - Organizar medios materiales y humanos, efectuando 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.

Comunicarse eficazmente, en caso de primeros auxilios, con la tripulación de cabina de pasajeros, con la tripulación de vuelo 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.

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

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

Contenidos

1 Prestación de primeros auxilios en transporte de pasajeros

Anatomía y fisiología. Sistema nervioso. Sistema musculo- esquelético. Sistema cardio-respiratorio. Sistema digestivo. La vista y el oído (función de la trompa de Eustaquio). Principios de actuación en primeros auxilios. Terminología clínica. Normativa aplicable de primeros auxilios.

2 Efectos fisiológicos y reacciones del organismo en transporte de pasajeros

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 fisiológicos de la fatiga, fisiología del sueño, ritmo circadiano y cambios de husos horarios. Efectos debidos al desplazamiento, duración del viaje, viaje nocturno, desajuste horario ("jetlag"), choque climático. Incidentes más comunes. Efectos debidos a la inmovilidad en trayectos de larga duración.

3 Actuaciones de socorrismo a bordo en 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. Exploración básica y valoración inicial de enfermos a bordo de medios de transporte de pasajeros: Normas de triaje. Valoración primaria y secundaria.

4 Prevención y asistencia de trastornos menores a bordo 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.

5 Asistencia en casos especiales a bordo 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

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros 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 5

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:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar 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 variables relacionadas con factores humanos y la gestión de recursos de la tripulación (CRM) en aviación, analizando objetivos, limitaciones del rendimiento humano, entre otros.

CE1.4 Determinar elementos que potencian variabilidad humana, tanto a nivel individual como grupal y su influencia en el desarrollo profesional del tripulante de cabina de pasajeros.

CE1.5 Determinar elementos intrínsecos y extrínsecos de motivación al tripulante de cabina de pasajeros en su desarrollo profesional.

CE1.6 En un supuesto práctico de actuación en fases de vuelo, determinar acciones en base a:

- Demostrar atención selectiva, en función de situación.
- Mantener la concentración, según instrucción.
- Retener información relevante, aplicándola a posteriori.
- Reconocer errores humanos, analizando fiabilidad.
- Valorar actitudes y comportamientos, autoevaluándolos.

C2: Detectar elementos que influyen negativamente en el ejercicio profesional del tripulante de cabina de pasajeros, reconociéndolos, según normativa aplicable aeronáutica.

CE2.1 Explicar 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 Describir el estrés como elemento negativo determinando, en cada caso:

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

CE2.3 Explicar el error como elemento negativo, 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: Determinar elementos de una comunicación válida en el entorno profesional del tripulante de cabina de pasajeros y con los servicios de tierra, reconociendo características en comunicación verbal, no verbal y sus técnicas.

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

CE3.2 Describir factores que influyen en el desarrollo de la comunicación, explicando características.

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 un supuesto práctico sobre la aparición de barreras en la comunicación:

- Describir técnicas existentes, indicando factores para su superación
- Aplicar técnicas adecuadas, en función de situaciones.

C4: Aplicar técnicas de coordinación de recursos de la tripulación (CRM, Crew Resource Management), siguiendo la dinámica de grupos y el liderazgo.

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

CE4.2 Reconocer 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 en su caso, manejando la situación.
- Aceptarlo si es ejercido por otros miembros de la tripulación, respetando decisiones.

CE4.4 En un supuesto práctico de análisis de casos reales de accidentes e incidentes a bordo, reconocer características de técnicas de coordinación y liderazgo.

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

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

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

CE5.1 Reconocer conductas desadaptadas individuales, valorando sus causas y actitudes para su resolución.

CE5.2 Reconocer las conductas colectivas, identificando sus causas, posible evolución y actitudes para su control.

CE5.3 En un supuesto práctico 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; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.4 y CE4.6; 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.

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 de vuelo y con los pasajeros.

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

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

Contenidos

1 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

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: 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 recursos 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 control de amenaza y error (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 de vuelo. 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 (competencias y habilidades interpersonales. LOSA (programa previsional de recopilación de datos sobre seguridad)

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la 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 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 6

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:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Determinar actitudes de la tripulación, analizando estándares de calidad y proyección de imagen, de una compañía de transporte de pasajeros.
- CE1.1** Explicar consecuencias de una imagen personal contraria a las normas internas de la compañía de transportes.
 - CE1.2** Describir importancia de mantener un trato amable y educado con los pasajeros, utilizando las formas de cortesía 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 de la clientela y en sus posibilidades de fidelización.
 - CE1.4** En un supuesto práctico de atención al pasajero en medios de transporte:
 - Utilizar formas de saludos, siguiendo normas de la compañía.
 - Aplicar el estilo de comunicación, en función del supuesto dado.
 - Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.
- C2:** Aplicar procedimientos y técnicas de atención e información al pasajero, adecuándolas a tipos de usuarios y soportes de comunicación en los medios de transporte.
- CE2.1** Reconocer pasajeros que por razón de cargo deban ser atendidos, ajustándose a las normas protocolarias.
 - CE2.2** Describir origen, clases, comportamientos y usos sociales, enumerando aplicaciones en el transporte de pasajeros y aspectos de las relaciones sociales.
 - CE2.3** Aplicar técnicas de comunicación en función de interlocutores y situaciones, logrando técnicas de negociación habituales y en su caso resolución de conflictos.
 - CE2.4** 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 la clientela.
 - CE2.5** En un supuesto práctico de demandas de información en transporte de pasajeros.
 - Transmitir información seleccionándola, en función de las peticiones de los interlocutores,
 - Comprobar la comprensión del mensaje emitido y recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.
 - CE2.6** 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 procedimientos relacionados con los artículos de venta a bordo, atención y confort, utilizando técnicas de acuerdo con los procedimientos de la compañía de transporte.

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

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

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

CE3.4 En un supuesto práctico de venta a bordo, y ofrecimiento de artículos de atención y confort al pasajero determinar procesos, teniendo en cuenta:

- Descripción de documentación en el procedimiento de venta pre-pack.
- Procedimientos de chequeo de cargas y de comprobación de medidas de seguridad.
- Medios de cobro en medios de transporte de pasajeros.
- Soportes informáticos y aplicaciones informáticas en el chequeo, venta y post-venta de artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero.
- Cumplimentación de la documentación para inventariar los bienes y artículos consumidos o vendidos.

CE3.5 Explicar la importancia de actuar con 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.

C4: Explicar procedimientos relacionados con el servicio de restauración a bordo de medios de transporte de pasajeros.

CE4.1 Determinar condiciones higiénico-sanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional, teniendo en cuenta normas internas de cada compañía de transporte, y procedimientos de prevención de riesgos laborales en el trabajo.

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

CE4.3 Aplicar técnicas de servicio a bordo de alimentos y bebidas, caracterizándolas, explicando sus ventajas, inconvenientes y cumplimiento de condiciones de higiene y manipulación de alimentos.

CE4.4 En un supuesto práctico de servicio a bordo de venta de alimentos, bebidas y complementos a bordo:

- Comprobar la carga de equipos y material y su ubicación, de acuerdo con los diagramas y manuales de carga.
- Controlar comidas, bebidas y preparaciones especiales embarcadas en el orden y tiempo preestablecidos, aplicando la normativa higiénico-sanitaria.
- Coordinar ritmos con el resto de la tripulación, con la duración del trayecto, siguiendo procedimientos de calidad fijados por la compañía de transporte.
- Proponer modificaciones en caso de desajuste o queja por parte de la clientela real o simulada.
- Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal y de habilidades sociales, relacionándolas con situaciones.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.4.

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.

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.

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

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

Contenidos

1 La excelencia en la atención al pasajero en medios de transporte

La empresa orientada a la clientela: pilares básicos de la calidad en la atención al pasajero. La calidad en la atención a la clientela y su impacto en la imagen de la empresa. El pasajero conceptualizado como el cliente. Tipologías de clientes: formas de actuación. Expectativas de la clientela: identificación de las necesidades de los pasajeros. Habilidades sociales en la atención a la clientela: la empatía y la asertividad. La actitud en la atención a la clientela: el buen trato como hábito laboral.

2 La imagen personal como herramienta profesional en medios de transporte

El poder de la imagen personal como herramienta profesional de la compañía. Imagen personal en medios de transporte de pasajeros. Estilismo y Uniformidad: el arte de vestir el uniforme, vestuario y complemento. Estética corporal: cuidado de la piel, la belleza de las manos y de las uñas. Técnicas de embellecimiento personal: el visagismo y el maquillaje. Estilismo y cuidado del cabello: reglas habituales permitidas para el peinado. La depilación de la tripulación. El afeitado de los hombres: tratamiento y corte de la barba y el bigote. Hábitos de higiene: tratamiento de sudoración e higiene bucal. La nutrición como herramienta para el cuidado de la higiene personal.

3 La comunicación y la atención al pasajero en medios de transporte

Proceso de comunicación y sus barreras. Técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. La escucha activa en la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. La comunicación verbal: expresiones correctas y frases de cortesía. Análisis de nuestra voz: Volumen, entonación, pronunciación, ritmo, velocidad, trabalenguas, ejercicios de reeducación. La comunicación no verbal: La expresión corporal a través de las distancias zonales, la postura, el contacto visual y los gestos. Aplicación de comportamientos en función de tipologías y diferencias culturales. Utilización de sistemas y medios de comunicación. Resolución de problemas de comunicación. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros. Quejas y reclamaciones: La atención a la clientela en situaciones conflictivas. Descubrimiento de la queja como un regalo. Técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones. Normas de cortesía en la gestión de la clientela difícil: argumentación, vocabulario y estilo adecuado. Gestión de la reclamación: identificación de la situación y propuesta de soluciones.

4 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. Enumeración de las aplicaciones de las normas protocolarias. Normativa del protocolo oficial: precedencia de las autoridades. Tratamientos de autoridades,

fórmulas de cortesía y saludos. Otros aspectos a tener en cuenta en los contactos con personas extranjeras o de otras costumbres.

5 La venta a bordo de medios de transporte de pasajeros

El consumidor a bordo de medios de transporte. Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades 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 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.

6 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

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

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

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la oferta a pasajeros servicios propios de medios de transporte 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 7

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, salud laboral, 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 8

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

Nivel:	2
Código:	MF9996_2
Asociado a la UC:	UC9996_2 - COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, 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 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 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 a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

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

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones 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 a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles,

no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional y una argumentación estructurada.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

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 Comprensión del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros;

costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

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 segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, 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.