

GUÍA DEL CURSO



CURSO DE AGENTE DE HANDLING: TÉCNICO EXPERTO EN OPERACIONES AEROPORTUARIAS

SEFD034





A DISTANCIA - ONLINE



Tutor personal



300 Horas



Posibilidad Estancias Formativas



Pago a plazos



De ~~3200€~~ a 320€



Metodología

En SEFHOR – Sociedad Española de Formación apostamos por un método de estudio alternativo a la metodología tradicional. En nuestra escuela de negocios es el propio alumno el encargado de organizar y establecer su plan de estudio. Este sistema le permitirá conciliar su vida laboral y familiar con la proyección de su carrera profesional.



Tutor

A lo largo de la titulación, el alumno contará con un tutor que le ofrecerá atención personalizada y un seguimiento constante de sus estudios. El estudiante siempre podrá acudir a su tutor vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de duda, ya sea sobre el material formativo, la planificación de los estudios o referente a gestiones y trámites académicos.



Certificación

Una vez el alumno haya finalizado la formación y superado con éxito las pruebas finales, el estudiante recibirá un diploma expedido por SEFHOR – Sociedad Española de Formación que certifica que ha cursado el "**CURSO DE AGENTE DE HANDLING: TÉCNICO EXPERTO EN OPERACIONES AEROPORTUARIAS**". El título está avalado por nuestra condición de socios de la Confederación Española de Empresas de Formación (CECAP). Además, nuestra institución educativa cuenta con el Sello Cum Laude de Emagister, distinción que nos concede el portal líder en formación gracias a las opiniones de nuestros estudiantes.



Modalidad de estudio

La titulación puede cursarse en modalidad **ONLINE**. Una vez realizada la matrícula, el alumno recibirá un e-mail de bienvenida de su tutor con las claves de acceso al campus virtual. En él, el estudiante encontrará el material didáctico necesario para realizar la formación y tendrá distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen.

La titulación puede cursarse en modalidad **A DISTANCIA**. Una vez realizada la matrícula, el tutor le enviará un e-mail de bienvenida al alumno, y por otro lado, el estudiante recibirá el material formativo a su domicilio en un plazo de 6-8 días. En él encontrará distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen. El alumno deberá mandar el examen final por correo electrónico a su tutor.

TEMARIO

UNIDAD 1. SERVICIO AL PASAJERO. LA COMUNICACIÓN

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

UNIDAD 2. COMPAÑÍA AÉREA Y PASAJEROS

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

UNIDAD 3. CONTROL DE SEGURIDAD Y EL EQUIPAJE

1. Franquicia.
2. Equipaje de mano.
3. Equipaje facturado.
4. Equipaje especial y aceptación limitada.
 - Equipaje deportivo.
 - Armas.

- Animales domésticos.
5. Controles de seguridad.
 6. Vuelos a EE.UU..

UNIDAD 4. EL BILLETE

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

UNIDAD 5. LA DOCUMENTACIÓN

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

UNIDAD 6. FACTURACIÓN Y EMBARQUE. PROTOCOLO

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

UNIDAD 7. LLEGADA E INCIDENCIAS

1. Desembarque y tránsitos.
2. Incidencias relativas a los pasajeros.
3. Incidencias relativas al equipaje.
 - Pérdida o extravío.

- Pir- Property Irregularity Report.
4. Absorción de gastos.

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

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

UNIDAD 9. SIGLAS, CÓDIGOS Y ALFABETO FONÉTICO

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

5. Códigos de aerolíneas.
6. Número de vuelo.

UNIDAD 10. HANDLING DE RAMPA

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

UNIDAD 11. HANDLING DE CARGA

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

UNIDAD 12. TRANSPORTE DE MERCANCÍA

1. Reglamentación.

UNIDAD 13. PRIMEROS AUXILIOS

1. Primeros auxilios. Definición.
 - Objetivos y límites de los primeros auxilios.
2. Actuación del primer interviniente.
3. RCP. Maniobra de Heimlich.
4. Trastornos cardiovasculares.
 - Infarto.
 - Angina de pecho.
 - Parada cardiorrespiratoria.
5. Hemorragias y shock hipovolémico.
6. Traumatismos.
7. Parto a bordo.
8. Electrocuci3n.
9. Trastornos por extremos de temperatura.
 - Calambres.
 - Agotamiento.
 - Insolaci3n.
 - Deshidrataci3n.
 - Hipotermia.
10. El botiquín médico.