

## Técnico de Operaciones Aeroportuarias Agente de Handling

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **Objetivos:**

La actividad aeroportuaria ha ido aumentando con el paso de los años, a la vez que lo hacía el tráfico aéreo, y con ello la necesidad de personas y técnicos especializados en atención al público y tráfico de mercancías. Con el presente curso online de Agente de Handling se pretenden aportar los conocimientos necesarios en relación con las operaciones aeroportuarias y más concretamente con el agente de handling.

➤ **Contenidos:**

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

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

### UNIDAD DIDACTICA 2. COMPAÑÍA AÉREA Y PASAJEROS

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

- 13. - Alianzas.
- 14. - Salas VIP.
- 15. Pasajeros con irregularidades legales.

#### UNIDAD DIDACTICA 3. CONTROL DE SEGURIDAD Y EL EQUIPAJE

- 1. Franquicia.
- 2. Equipaje de mano.
- 3. Equipaje facturado.
- 4. Equipaje especial y aceptación limitada.
- 5. - Equipaje deportivo.
- 6. - Armas.
- 7. - Animales domésticos.
- 8. Controles de seguridad.
- 9. Vuelos a EE.UU..

#### UNIDAD DIDACTICA 4. EL BILLETE

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

#### UNIDAD DIDACTICA 5. LA DOCUMENTACIÓN

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

#### UNIDAD DIDACTICA 6. FACTURACIÓN Y EMBARQUE. PROTOCOLO

- 1. Proceso y procedimiento de facturación.
- 2. Acceso a la puerta de embarque.
- 3. Megafonía.
- 4. - Avión en finger.
- 5. - Avión en remoto.
- 6. - Otras llamadas.
- 7. Acceso a la aeronave.
- 8. - Por pasarela.
- 9. - En jardinera.

10. - A pie.
11. - Denegación de embarque.
12. Cierre de embarque, entrega de documentación y acciones post-vuelo.
13. Incidencias e irregularidades. Reglamento UE261/2004.

#### UNIDAD DIDACTICA 7. LLEGADA E INCIDENCIAS

1. Desembarque y tránsitos.
2. Incidencias relativas a los pasajeros.
3. Incidencias relativas al equipaje.
4. - Pérdida o extravío.
5. - Pir- Property Irregularity Report.
6. Absorción de gastos.

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

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

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

1. Códigos IATA.
2. - Aeropuertos españoles.

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

#### UNIDAD DIDACTICA 10. HANDLING DE RAMPA

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

#### UNIDAD DIDACTICA 11. HANDLING DE CARGA

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

#### UNIDAD DIDACTICA 12. TRANSPORTE DE MERCANCÍA

1. Reglamentación.

#### UNIDAD DIDACTICA 13. PRIMEROS AUXILIOS

1. Primeros auxilios. Definición.
2. - Objetivos y límites de los primeros auxilios.
3. Actuación del primer interviniente.
4. RCP. Maniobra de Heimlich.
5. Transtornos cardiovasculares.
6. - Infarto.
7. - Angina de pecho.
8. - Parada cardiorrespiratoria.
9. Hemorragias y shock hipovolémico.
10. Traumatismos.
11. Parto a bordo.
12. Electrocuci3n.
13. Trastornos por extremos de temperatura.
14. - Calambres.

- 15. - Agotamiento.
- 16. - Insolación.
- 17. - Deshidratación.
- 18. - Hipotermia.
- 19. El botiquín médico.