

## ANEXO V

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Tripulación de cabina de pasajeros

**Código:** TMVO0111

**Familia profesional:** Transporte y Mantenimiento de Vehículos

**Área profesional:** Aeronáutica

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

TMV606\_3: Tripulación de cabina de pasajeros (RD 1553/2011, de 31 de octubre)

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC2000\_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo

UC2001\_3: Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo

UC2002\_3: Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo

UC2003\_2: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros

UC2004\_3: Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo

UC2005\_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte

UC0809\_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros

**Competencia general:**

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

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

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

## Sectores productivos:

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

## Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

5821.1027 Auxiliares de vuelo  
Tripulante de cabina de pasajeros

## **Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

Poseer la acreditación expedida por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (Ministerio de Fomento), de Tripulante de cabina de pasajeros (TCP).

## **Requisitos necesarios para el acceso a la formación:**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo y:  
Ser mayor de 18 años  
Superar satisfactoriamente el CIMA Clase 2 (reconocimiento médico periódico)  
Nadar 100 metros en 2 minutos y 30 segundos.

**Duración de la formación asociada:** 550 horas

## **Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF2000\_3: Operativa normal y anormal relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo. (120 horas)

- UF0135: Operaciones de cabina de pasajeros previas al vuelo. (60 horas)
- UF0154: Operaciones de cabina de pasajeros durante el vuelo. (30 horas)
- UF0155: Operaciones de cabina de pasajeros durante el aterrizaje y desembarque de pasajeros. (30 horas)

MF2001\_3: Operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo (60 horas)

MF2002\_3: Procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo (60 horas)

MF2003\_2: (Transversal) Primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros (60 horas)

MF2004\_3: Factores humanos de la tripulación en transporte aéreo. (60 horas)

MF2005\_2: (Transversal) Atención al pasajero en medios de transporte (60 horas)

MF0809\_3: Inglés profesional para transporte aéreo de pasajeros. (90 horas)

MP0033: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Tripulación de cabina de pasajeros (40 horas)

## **Vinculación con capacitaciones profesionales:**

La formación establecida en el presente real decreto garantiza el nivel de conocimiento necesario para la obtención de la acreditación de entrenamiento de seguridad y de introducción sobre CRM, de acuerdo con las exigencias establecidas por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

## **II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

### **Unidad de competencia 1**

**Denominación:** DESARROLLAR LA OPERATIVA NORMAL Y ANORMAL RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS EN TRANSPORTE AÉREO.

**Nivel:** 3

**Código:** UC2000\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR2.7 La ubicación de alimentos y bebidas destinados a la tripulación así como la existencia de distintos menús se comprueba, según el diagrama y manual de carga,

con el fin de asegurar sus cantidades y evitar una intoxicación alimentaria en la tripulación que afecte a la seguridad del vuelo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

cumplimiento de las condiciones de seguridad requeridas para iniciar las maniobras de aterrizaje.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

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

### **Productos y resultados**

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

### **Información utilizada o generada**

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

## **UNIDAD DE COMPETENCIA.**

### **Unidad de competencia 2**

**Denominación:** DESARROLLAR LA OPERATIVA DE EMERGENCIA RELACIONADA CON LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS EN TRANSPORTE AÉREO.

**Nivel:** 3

**Código:** UC2001\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

- CR1.3 Los procedimientos específicos se aplican ante una despresurización lenta.
- CR1.4 La preparación puntual de la cabina se lleva a cabo ante un posible aterrizaje forzoso para minimizar posibles daños.
- CR1.5 La aplicación de los procedimientos de actuación ante la existencia de circunstancias derivadas de mercancías peligrosas se realiza para la seguridad de la tripulación, del pasaje y de la aeronave.
- CR1.6 El empleo de los equipos adecuados para la eliminación de alguna barrera física se efectúa, siempre bajo autorización expresa, para proceder a la liberación de ocupantes de la aeronave o para comprobar el origen de un posible fuego.
- CR1.7 El aleccionamiento al pasaje se realiza ante la aparición de situaciones de emergencia, de forma que permita la evacuación de la aeronave en caso necesario.

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

- CR2.1 Los procedimientos de actuación ante una emergencia imprevista producida en la fase de despegue se aplican manteniendo la cabina asegurada y procediendo a la evacuación en cuanto sea posible.
- CR2.2 Los procedimientos de actuación derivados de un aterrizaje forzoso en campo o fuera de él, ocasionado por emergencias durante las maniobras de despegue, se efectúan para conseguir una rápida y eficaz evacuación de la aeronave.
- CR2.3 Los procedimientos de actuación ante una situación de despresurización explosiva se llevan a cabo para la seguridad personal y la del pasaje y se mantienen hasta que se alcance la altitud de seguridad.
- CR2.4 La actuación derivada de emergencias sucedidas durante las maniobras de aproximación final y aterrizaje se desarrolla de acuerdo con los procedimientos establecidos para la seguridad de los pasajeros.
- CR2.5 La seguridad del vuelo, en caso de incapacitación de un miembro de la tripulación técnica se procura, aplicando técnicas de separación del piloto incapacitado de la cabina de pilotaje.
- CR2.6 La seguridad del vuelo, en caso de incapacitación de un miembro de la tripulación técnica se procura, asistiendo al piloto que sobreviva y comprobando la lista de verificación estipulada para el momento del vuelo en que se necesite la asistencia.

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

- CR3.1 El procedimiento de actuación ante el apoderamiento ilícito de la aeronave se aplica para evitar conductas o situaciones que puedan incrementar el riesgo para el pasaje o la aeronave.
- CR3.2 El procedimiento ante una amenaza de bomba a bordo se ejecuta con precaución y especial cuidado para evitar riesgos innecesarios.
- CR3.3 La actuación derivada de la presencia de fuego a bordo provocado por pasajeros se realiza con rapidez para detener la propagación e identificar responsabilidades.
- CR3.4 Las situaciones conflictivas provocadas por pasajeros que perturban el orden en la cabina, tales como riñas entre pasajeros, conductas condicionadas por embriaguez o estupefacientes, o ataques a algún miembro de la tripulación, se resuelven aplicando las técnicas de intervención correspondientes.
- CR3.5 Los procedimientos de actuación ante emergencias relacionadas con la salud se aplican para minimizar sus consecuencias.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

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

### **Productos y resultados**

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

### **Información utilizada o generada**

Procedimientos de extinción de fuegos en cabina de pasajeros. Procedimientos de actuación en caso de humo en cabina de pasajeros. Procedimientos en caso de despresurización

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

### **Unidad de competencia 3**

**Denominación:** APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE SUPERVIVENCIA EN CASO DE INCIDENTE EN TRANSPORTE AÉREO

**Nivel:** 3

**Código:** UC2002\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

CR1.5 El abandono de la aeronave se realiza con el equipo de emergencia, señalización y supervivencia adecuados al entorno en que se produce la evacuación y una vez comprobado el 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 realiza para asegurar su salvamento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

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

### **Productos y resultados**

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

### **Información utilizada o generada**

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

### **Unidad de competencia 4**

**Denominación:** PRESTAR PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

**Nivel:** 3

**Código:** UC2003\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

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

### **Productos y resultados**

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

### **Información utilizada o generada**

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

### **Unidad de competencia 5**

**Denominación:** ACTUAR FRENTE A INCIDENCIAS IMPUTABLES A FACTORES HUMANOS DE LA TRIPULACIÓN QUE PUEDAN AFECTAR A LA SEGURIDAD DEL VUELO

**Nivel:** 3

**Código:** UC2004\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Aeronave. Listas de verificación.

### **Productos y resultados**

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

### **Información utilizada o generada**

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

## **Unidad de competencia 6**

**Denominación:** OFERTAR A PASAJEROS SERVICIOS PROPIOS DE MEDIOS DE TRANSPORTE

**Nivel:** 3

**Código:** UC2005\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

- CR1.1 La imagen personal, en lo que se refiere al maquillaje, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por las normas internas de cada compañía.
- CR1.2 La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al pasajero se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la compañía.
- CR1.3 La información sobre la compañía de transporte y sus planes de fidelización de pasajeros se transmite colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.

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

- CR2.1 Las normas de protocolo se aplican a aquellos pasajeros que por su cargo, rango y características lleven implícito un tratamiento protocolario.
- CR2.2 La atención a los pasajeros se dispensa manejando habilidades en comunicación, tales como escucha activa, empatía, feedback, asertividad, claridad, entonación y concreción.
- CR2.3 Las llamadas de asistencia de los pasajeros se atienden con prontitud y se procuran satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.
- CR2.4 Los comportamientos y actitudes de los pasajeros se analizan con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.
- CR2.5 Las quejas y/o reclamaciones de los pasajeros se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y satisfacción de los pasajeros.
- CR2.6 La información y las explicaciones precisas se proporcionan al pasajero con nitidez, asegurándose de la comprensión del mensaje.
- CR2.7 Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.

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

- CR3.1 Los artículos de atención y confort al pasajero se verifican antes del trayecto en cuanto a su ubicación, cantidades y condiciones.
- CR3.2 Los equipos contenedores de artículos de venta a bordo, que requieran precinto de seguridad o candado se comprueban en cuanto a:
- Su ubicación en el lugar indicado según diagrama de carga.
  - Que el precinto y/o candado están colocados en el equipo y que su numeración corresponde con la indicada en la hoja de embarque.
  - Que los equipos contenedores, el precinto y/o candado no han sido manipulados.
  - Que los precintos destinados al regreso están en su lugar y que su numeración corresponde con la indicada en la hoja de embarque.
- CR3.3 Los artículos de venta a bordo se chequean utilizando la hoja de embarque y, si estuviera disponible, el soporte informático con la información de carga.
- CR3.4 El embarque de los artículos de venta a bordo reservados vía pre-pack se comprueba mediante la orden de pre-pack facilitada por la compañía de transporte.
- CR3.5 Los artículos de venta a bordo, atención y confort al pasajero se ofrecen, si los hubiera, cumpliendo con los procedimientos y ritmos establecidos por la compañía de transporte.
- CR3.6 Los artículos de venta a bordo reservados vía pre-pack se venden al pasajero solicitante, previa comprobación de su solicitud, utilizando los medios de cobro disponibles.
- CR3.7 Los artículos de venta a bordo no reservados y solicitados durante el trayecto,

se venden, previa petición del pasajero, utilizando los medios de cobro disponibles.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

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

### **Productos y resultados**

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

### **Información utilizada o generada**

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

### **Unidad de competencia 7**

**Denominación:** COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO COMPETENTE, EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC0809\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Interpretar con precisión mensajes orales complejos expresados por pasajeros, tripulación u otros profesionales de su ámbito, en inglés, a velocidad de nativo, con el objeto de satisfacer sus requerimientos y procurar su seguridad a bordo.

CR1.1 La expresión oral del pasajero en inglés, empleando un lenguaje de hablante nativo se interpreta sin dificultad en conversaciones referidas a temas comunes, concretos y relacionados con el trabajo y en situaciones predecibles tales como:

- Operativa normal y anormal en vuelo.
- Situaciones de emergencia.
- Situaciones de supervivencia.
- Prestación de primeros auxilios.

- Información al pasajero de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Asistencia al pasajero.
- Oferta de productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

CR1.2 La comprensión oral compleja en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el número y características de los emisores del mensaje, acentos y costumbres en el uso de la lengua, claridad en la pronunciación, tiempo del que se dispone para la interacción y ruidos e interferencias propios del transporte aéreo, pudiendo requerir estrategias de aclaración ante una complicación en el plano lingüístico o una evolución imprevisible de los acontecimientos.

RP2: Extraer información de documentos breves y sencillos escritos en inglés en el ámbito de la actividad de cabina de pasajeros, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita de complejidad reducida en inglés se comprende en su parte más relevante y se refiere a situaciones predecibles tales como:

- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de cabina de pasajeros.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correo electrónico.
- Interpretación de menús y recetas ofrecidos a bordo.

CR2.2 La interpretación escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP3: Expresar a pasajeros, tripulación u otros profesionales de su ámbito, mensajes orales complejos en inglés a velocidad rápida, con el objeto de procurar su seguridad a bordo e intercambiar información con otros profesionales del sector del transporte aéreo.

CR3.1 La expresión oral al pasajero en inglés se realiza produciendo unidades discursivas complejas, con dominio frecuente de las estructuras gramaticales y los patrones oracionales básicos, que emplean un vocabulario variado y preciso relacionado con la actividad y se pronuncian con fluidez, espontaneidad y en registro adecuado, conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad de transporte aéreo de pasajeros, tales como:

- Operativa normal y anormal en vuelo.
- Situaciones de emergencia.
- Situaciones de supervivencia.
- Prestación de primeros auxilios.
- Información al pasajero de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Asistencia al pasajero.
- Oferta de productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

CR3.2 La expresión oral compleja en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones habituales en transporte aéreo.

RP4: Producir o cumplimentar en inglés documentos breves y sencillos, necesarios para procurar la seguridad del pasajero y garantizar los acuerdos propios de su actividad.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza produciendo mensajes breves con un vocabulario sencillo ajustados a criterios básicos de corrección gramatical, referidos a situaciones propias de la actividad de cabina de pasajeros, tales como:

- Operativa normal y anormal en vuelo.
- Situaciones de emergencia.
- Situaciones de supervivencia.
- Prestación de primeros auxilios.
- Información al pasajero de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Asistencia al pasajero.
- Oferta de productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

CR4.2 La comunicación sencilla, escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con fluidez y corrección, con uno o varios pasajeros, tripulantes o proveedores en inglés, en la actividad de cabina de pasajeros.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo mensajes orales fluidos e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados a velocidad de nativo en situaciones derivadas de la actividad de transporte aéreo, tales como:

- Operativa normal y anormal en vuelo.
- Situaciones de emergencia.
- Situaciones de supervivencia.
- Prestación de primeros auxilios.
- Información al pasajero de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Asistencia al pasajero.
- Oferta de productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

CR5.2 La interacción en inglés se produce en un nivel competente, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el número y características de los interlocutores, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos o ruido ambiental, interferencias, y distorsiones habituales del transporte aéreo, pudiendo requerir estrategias de aclaración ante una complicación en el plano lingüístico o una evolución imprevisible de los acontecimientos.

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material para desarrollar actividades de cabina de pasajeros. Diccionario. Material de oficina.

#### **Productos y resultados**

Comunicación interactiva competente con pasajeros, tripulantes y otros profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros e interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con la actividad.

**Información utilizada o generada**

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector. Normativa de seguridad nacional e internacional en transporte aéreo de pasajeros. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias. Código APhi.

**III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD****MÓDULO FORMATIVO 1**

**Denominación:** OPERATIVA NORMAL Y ANORMAL RELACIONADA CON LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS EN TRANSPORTE AÉREO

**Código:** MF2000\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2000\_3: Desarrollar la operativa normal y anormal relacionadas con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo

**Duración:** 120 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** OPERACIONES DE CABINA DE PASAJEROS PREVIAS AL VUELO

**Código:** UF0135

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP6 en lo referido a pasajeros especiales y con las RP1, RP2 y RP3.

**Capacidades y criterios de evaluación**

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

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

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

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

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

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

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

C2: Realizar acciones previas al embarque de pasajeros asegurando el cumplimiento de la normativa de seguridad vigente.

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

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

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

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

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

C3: Realizar operaciones de recepción, embarque de pasajeros y prevuelo aplicando los procedimientos establecidos.

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

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

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

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

- Verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad por parte de los pasajeros, dando a conocer con claridad y precisión la ubicación de equipos de salidas, equipos de emergencia y procedimientos de seguridad, efectuando con profesionalidad demostraciones del uso de los equipos individuales de seguridad tales como: cinturones, chalecos salvavidas y máscaras de oxígeno.
- Verificar que las zonas de trabajo y la cabina de pasaje están aseguradas para evitar riesgos durante la maniobra de despegue, así como que la normativa de seguridad específica para la tripulación de cabina de pasajeros se cumple, efectuando la comunicación de "cabina asegurada" a la tripulación técnica una vez verificado.
- Identificar pasajeros con tratamientos especiales aplicando los procedimientos establecidos.
- Contabilizar, si procede, con exactitud y diligencia el número de pasajeros embarcados y verificar que todas las operaciones de recepción y embarque se han realizado según el procedimiento establecido.
- Informar al pasaje de las características del vuelo, equipos y procedimientos de seguridad que deberán seguirse en las diferentes fases del vuelo, así como el

resto de mensajes previos al despegue, de forma concisa, con una correcta entonación y pronunciación, en el idioma o idiomas establecidos.

C4: Realizar las operaciones previas al vuelo relacionadas con la atención a pasajeros especiales, para contribuir a su seguridad y cumplir la normativa vigente.

CE4.1 Describir el procedimiento de información a la tripulación técnica del embarque de pasajeros especiales, especificando la incapacidad de los pasajeros con movilidad reducida.

CE4.2 Describir el procedimiento de embarque, acompañamiento y acomodación en los lugares específicos de los pasajeros especiales según los protocolos de seguridad y la normativa vigente.

CE4.3 Describir el proceso de información de los procedimientos de emergencia y evacuación a pasajeros especiales y a sus acompañantes, en caso de que los hubiera.

CE4.4 Describir la documentación necesaria para el viaje que debe portar un menor sin acompañante.

CE4.5 En un supuesto práctico de atención a pasajeros especiales:

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

## **Contenidos**

### **1. Aviación básica para la tripulación de cabina de pasajeros**

- Términos empleados comúnmente
  - Geográficos
  - Geométricos
  - Cartográficos
  - Aeronáuticos
- Aerodinámica
  - Propiedades físicas del aire.
  - Movimientos del aire.
  - Resistencia aerodinámica: factores que la afectan.
  - Sustentación: superficies sustentadoras y fuerza de sustentación.
  - Perfiles.
- La aeronave
  - Elementos fundamentales de la aeronave: estructura.
  - Motores: clases
  - Sistemas auxiliares, instrumentos, sistemas de navegación,
  - Equipos específicos de seguridad y uso de pasajeros y tripulación de cabina de pasajeros.
  - Presentación y reconocimiento de los elementos fundamentales de la cabina de pilotaje.
- Principios del vuelo
  - Diversas clases de vuelo.
  - Aterrizaje y despegue.
  - Pérdida y barrena.
  - Estabilidad y control del avión: principios fundamentales y mandos relacionados con cada tipo de estabilidad.
- Elementos de navegación

- Dirección sobre la superficie terrestre.
- Posición sobre la superficie terrestre.
- Control del tiempo: horas y usos horarios.
- Nociones de meteorología
  - Composición de la atmósfera.
  - Nubes.
  - Tormentas.
  - Turbulencia.
  - Otros fenómenos que pueden afectar al vuelo.
  - Condiciones climáticas regionales.
  - Condiciones climáticas estacionales.

## 2. Normativa aplicable a la tripulación de cabina de pasajeros

- Legislación y organismos internacionales
- Convenio sobre Aviación Civil Internacional
- Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)
- Convenios Internacionales:
  - De secuestros
  - De indemnizaciones
- Normativa: EU-OPS
- Organismos Europeos:
  - CEAC
  - EASA
  - Eurocontrol
- Legislación y Organismos nacionales
  - Legislación básica
  - Legislación penal
- Dirección General de Aviación Civil
- AENA

## 3. Operaciones previas al vuelo

- Procedimientos prevuelo en aeropuerto.
  - Sistema aeroportuario
  - Lado tierra
  - Lado aire
  - Área de maniobras
  - Plataforma
  - Oficina de firmas
- Tiempos de presentación:
  - Trámites y firma
- Procedimientos reglamentarios para la tripulación de cabina
  - Composición de la tripulación de una aeronave
  - Documentación de carácter personal
  - Reunión/briefing.
- Procedimiento según el tipo de vuelo.

## 4. 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.

## 5. Operaciones previas al vuelo referidas a pasajeros especiales

- Transporte de menores:
  - Definición.
  - Limitaciones al transporte.
  - Bebés: precauciones.
  - Niños: acompañados y no acompañados (UM).
- Pasajeros con capacidad reducida para el transporte aéreo o personas con movilidad reducida:
  - Definición
  - Categorías
  - Clases
  - Acompañante válido
  - Documentación requerida
- Embarque de pasajeros con movilidad reducida.
  - Colocación a bordo: norma general, no ambulatorios, ciegos, hemipléjicos o con insuficiencia respiratoria.
  - Limitaciones en cuanto a su transporte: viajan individualmente, sin o con acompañante o en grupo, con acompañante.
- Pasajeros irregulares, con o sin escolta.
- Presos.

## 6. Procedimientos de seguridad en cabina de pasajeros previas al vuelo

- Listas de comprobación de material de emergencia.
- Lista de comprobación de suministros y material.
- Tiempos de realización.
- Comprobación de equipos de seguridad y emergencia.
- Procedimientos de verificación del estado operativo.
- Estiba segura del equipaje de la cabina.
- Cerrado de puertas y armado de rampas
- Vuelo con una salida inoperativa: procedimiento
- Procedimiento de cabina asegurada para el despegue.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** OPERACIONES DE CABINA DE PASAJEROS DURANTE EL VUELO

**Código:** UF0154

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP6 en lo referido a pasajeros especiales y con la RP4.

## **Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Realizar operaciones de cabina de pasajeros definidas para la fase de crucero según los procedimientos e instrucciones establecidos, para la seguridad de los pasajeros y de la cabina de pasaje.

CE1.1 En un supuesto práctico de operativa normal en fase de crucero:

- Comprobar que los pasajeros cumplen las instrucciones de la tripulación de cabina de pasajeros y de las señales luminosas, aplicando los procedimientos establecidos.
- Comprobar que las zonas de trabajo se mantienen limpias, ordenadas y aseguradas y el acceso a la cabina de vuelo se efectúa de acuerdo con el procedimiento establecido para cumplir con los requisitos y la normativa existente en materia de seguridad.

CE1.2 En un supuesto práctico de operativa anormal en fase de crucero, describir y aplicar los procedimientos de actuación en caso de aparición de circunstancias anormales en el vuelo, valorando con diligencia las circunstancias y los efectos de la situación registrada, coordinando su actuación con el resto de la tripulación.

CE1.3 Valorar la importancia de una atención continua y diferenciada a las personas con movilidad reducida y menores no acompañados durante todo el vuelo para su seguridad y comodidad, así como la necesidad de una vigilancia continuada de los irregulares sin escolta y pasajeros conflictivos para prevenir situaciones de peligro.

## **Contenidos**

### **1. Operativa normal al inicio del vuelo y en la fase crítica de despegue**

- Instrucciones al pasaje
  - Situación de las salidas de emergencia
  - Instrucciones de seguridad
  - Prohibición de fumar
  - Usos de los cinturones, mesas plegables, y respaldos de los asientos
  - Chalecos salvavidas: demostración y uso
  - Máscaras de oxígeno: demostración y uso
- Coordinación entre la tripulación técnica y tripulación de cabina de pasajeros
- Cabina estéril

### **2. Operativa normal y anormal durante la fase de crucero**

- Cinturones off
- Sobrecargo solicita permiso para comenzar el trabajo
- Lectura de mensaje informativo a los pasajeros
- Acceso a la cabina de mando
- Vigilancia de la cabina de pasajeros y lavabos
- Condiciones de seguridad de las zonas de trabajo
- Turnos de actividad y descanso durante el vuelo
- Procedimientos de prestación de servicios a los pasajeros durante el vuelo
- Instrucciones y emisión de mensajes al pasaje durante el vuelo
- Procedimientos con pasajeros especiales:
  - Atención a pasajeros con movilidad reducida
  - Atención a menores no acompañados
  - Vigilancia de irregulares sin escolta
  - Pasajeros conflictivos
- Irregularidades durante el vuelo: procedimientos
- Vuelo en turbulencia
  - Procedimiento en caso de turbulencia ligera
  - Procedimiento en caso de turbulencia moderada

- Procedimiento en caso de turbulencia severa
- Escape de presión: procedimiento

### 3. Operativa segura en vuelo

- Seguridad de la aeronave
- Seguridad de las operaciones
- Seguridad de las personas
- Relación actividad/descanso
- Limitaciones en el tiempo de vuelo
- Incrementos de actividad aérea

## UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** OPERACIONES DE CABINA DE PASAJEROS DURANTE EL ATERRIZAJE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS

**Código:** UF0155

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad se corresponde con la RP6 en lo referido a pasajeros especiales y con la RP5.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar operaciones de preparación de los pasajeros para el aterrizaje y desembarque aplicando los procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y los estándares de calidad.

CE1.1 Identificar las instrucciones de seguridad y emisión de mensajes previos al aterrizaje para su transmisión al pasaje por el sistema de megafonía en cabina, una vez recibida la información de la tripulación técnica.

CE1.2 Identificar las situaciones anormales que pueden producirse en esta fase del vuelo y relacionarlas con los procedimientos estandarizados aplicables.

CE1.3 En un supuesto práctico de aterrizaje y desembarque de pasajeros:

- Comprobar que los pasajeros cumplen con las medidas de seguridad establecidas para la fase de aterrizaje, asegurando la cabina y las zonas de trabajo, para evitar riesgos tanto en los casos normales como en caso de aparición de situaciones especiales.
- Identificar los lugares en que deben situarse los miembros de la tripulación de cabina de pasajeros y la adopción de medidas de seguridad, previamente a la comunicación de "cabina asegurada" a la tripulación técnica para informar del total cumplimiento de las condiciones de seguridad coincidiendo con la fase de aproximación.
- Identificar y aplicar los procedimientos de desarmado de rampas y apertura de puertas una vez detenido el avión, la despedida a los pasajeros a su salida de la aeronave, y el chequeo necesario de la cabina.

CE1.4 Describir el procedimiento de desembarque de pasajeros especiales, de forma diferenciada al resto del pasaje, cumpliendo la normativa vigente y los protocolos de seguridad y calidad establecidos.

### Contenidos

#### 1. Procedimientos para aterrizaje y fase crítica de aterrizaje

- Instrucciones de seguridad
- Mensajes previos al aterrizaje

- Situaciones anormales que pueden producirse y procedimientos a aplicar
- Procedimiento de cabina asegurada para aterrizaje
- Coordinación entre la tripulación técnica y tripulación de cabina de pasajeros
- Cabina estéril

## 2. Aterrizaje, rodaje y estacionamiento

- Despedida
- Procedimiento de desarmado de rampas y apertura de puertas.
- Desembarque de pasajeros.
- Desembarque de pasajeros especiales

## 3. Procedimiento post-vuelo

- Documentación.
- Procedimientos de postvuelo en aeropuerto.
- Reunión / de briefing

### Orientaciones metodológicas

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1.  
Para acceder a la unidad formativa 3 deben haberse superado las unidades formativas 1 y 2.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo

## MÓDULO FORMATIVO 2

**Denominación:** OPERATIVA DE EMERGENCIA RELACIONADA CON LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS EN TRANSPORTE ÁEREO

**Código:** MF2001\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2001\_3 Desarrollar la operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo.

**Duración:** 60 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

- Describir y aplicar el procedimiento de solicitud de autorización para su uso.
- Describir y aplicar el procedimiento de uso.

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

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

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

CE2.1 Identificar la necesidad de desalojar la aeronave en una simulación de aterrizaje forzoso en campo o fuera de él.

CE2.2 Describir y aplicar el procedimiento específico en una simulación de despresurización explosiva.

CE2.3 Describir y aplicar el procedimiento específico, en una simulación de incapacidad de algún miembro de la tripulación técnica.

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

CE3.1 En supuestos prácticos de emergencias a bordo relacionadas con la salud, aplicar los procedimientos establecidos.

CE3.2 En un supuesto práctico de apoderamiento ilícito de la aeronave, aplicar los procedimientos establecidos que eviten el empeoramiento de la situación.

CE3.3 En supuestos de amenaza de bomba a bordo, aplicar el procedimiento específico para paliar los posibles daños.

CE3.4 En casos simulados de existencia de pasajeros que perturben el orden en la cabina de pasaje:

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

## Contenidos

### **1. Equipos para emergencia en la aeronave de transporte de pasajeros**

- Equipos comunes
  - Contra incendios
  - Medios contra el humo: capuchas anti-humo
  - Oxígeno:
    - Botella portátil de oxígeno de protección
    - Botella portátil de oxígeno de primeros auxilios
- Equipos específicos
  - Iluminación de emergencia.
  - Botiquines médicos de emergencias.
  - Megáfono e interfono.

### **2. Emergencias a bordo de aeronaves de transporte de pasajeros**

- Procedimientos generales en caso de emergencia.
  - Influencia del factor tiempo.
  - Relación entre los miembros de la tripulación en situaciones de emergencia.

- Operativa en caso de incapacitación de algún miembro de la tripulación técnica.
- Procedimiento en caso de fuego y humo
  - Tipos de fuegos y su identificación.
  - Medidas de prevención y extinción.
- Procedimiento en caso de despresurización:
  - Tipos de despresurización.
  - Fenómenos físicos asociados.
  - Chequeo de emergencia después de una despresurización.
- Emergencias durante las fases de despegue, aproximación y aterrizaje.
- Procedimiento en caso de aterrizaje o amaraje forzoso
  - Características: emergencia prevista e imprevista.
  - Preparación. Briefing para la evacuación
  - Tipo de emergencia
  - ETA ( Estimated time of arrival)
  - Lugar de aterrizaje
  - Señal de protección convenida
- Procedimientos ante emergencias relacionadas con la salud:
  - Procedimiento de apertura del botiquín médico de emergencia.
  - Procedimiento APHI (Air Passangers Health Innsurance)

### **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.

### **4. Emergencias a bordo provocadas por mercancías peligrosas**

- Reglamentación en materia de mercancías peligrosas: Anexo 18 al Convenio sobre Aviación Civil internacional.
- Instrucciones técnicas para el transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea.
  - 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. Medidas a adoptar y precauciones.
- Procedimientos de actuación en caso de incidentes con mercancías peligrosas

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo

### **MÓDULO FORMATIVO 3**

**Denominación:** PROCEDIMIENTOS DE SUPERVIVENCIA EN CASO DE INCIDENTE EN TRANSPORTE AÉREO

**Código:** MF2002\_3

**Nivel de cualificación profesional: 3**

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2002\_3 Aplicar los procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo.

**Duración: 60 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE2.4 En una simulación de supervivencia en el agua:

- Realizar la reagrupación y la distribución de los pasajeros en los diferentes medios de flotación
- Utilizar equipos individuales de flotación .
- Manejar balsas.
- Aplicar técnicas de salvamento de caídos al agua.
- Identificar y utilizar los equipos necesarios para alejar a los pasajeros en los diferentes medios de flotación de la aeronave para evitar hundirnos con ella.
- Identificar y aplicar las señales acústicas y visuales de rescate.
- Identificar la propia posición y aplicar las diferentes técnicas de orientación corrigiendo el posicionamiento en caso de ser necesario.
- Analizar las condiciones ambientales del entorno , identificar las posibles agresiones del mismo y aplicar las medidas de protección correspondientes.
- Identificar y utilizar el material de emergencia.
- Aplicar técnicas de conservación y recogida de agua dulce.

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

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

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

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

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

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

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

CE3.7 En una simulación de supervivencia en tierra:

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

## 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
  - Señalización de supervivencia.
- Salidas de la aeronave
  - 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 avión vacío.
- Procedimiento en caso de evacuación de urgencia:
  - Responsabilidad de su puesta en marcha.
  - Evacuación en tierra.
  - Evacuación en agua.

- Evacuación en campo.
- Evacuación fuera de campo.
- Evacuación en aeródromo.

### 3. Supervivencia

- Principios básicos de supervivencia
  - Principales agresiones.
  - Orientación y posicionamiento.
  - Desplazamiento.
  - Equipo de supervivencia.
  - Comportamiento en situación de supervivencia.
- Estados emocionales de la supervivencia
  - Miedo y ansiedad.
  - Dolor, heridas y enfermedades.
  - Frío y calor.
  - Fatiga.
  - Sed.
  - Hambre.
  - Soledad o aislamiento.
- Supervivencia en el desierto:
  - Características.
  - Principales agresiones: radiación solar, calor, variación térmica.
  - Peligros: insectos y serpientes.
  - Orientación y desplazamiento.
  - Agua y alimentos.
  - Adecuación del vestido.
  - Refugios
- Supervivencia en alta montaña y/o zonas polares:
  - Características.
  - Construcción de refugios.
  - Fuego.
  - Orientación y desplazamiento.
  - Agua y alimentos.
  - Adecuación del vestido.
- Supervivencia en el trópico y/o selva:
  - Principales precauciones.
  - Normas de actuación.
  - Ropa.
  - Desplazamientos.
  - Refugios.
  - Técnicas para hacer fuego.
  - Principales peligros.
  - Agua.
  - Alimentos.
- Supervivencia en el agua:
  - Características del medio.
  - Principales actuaciones en caso de supervivencia en el agua.
  - Principales agresiones: Sed, radiación solar, variación térmica, alimentación.
  - Peligros: Deshidratación, hipotermia, desnutrición.
  - Organización dentro de la balsa y adecuación del vestido.
  - Equipo de Flotación: Balsa, chalecos, rampa-balsa, cuna flotante, ancla flotante.
  - Equipo de Señales.
  - Equipo de pirotecnia: Cohetes y bengalas de mano.
  - Equipo y medios de posicionamiento: GPS y estrellas.

- Obtención de agua y alimentos.
- Manejo de balsas.
- Técnicas de salvamento de caídos al agua.
- SAR
- Señales de socorro
- Señales de urgencia
- Señales visuales de búsqueda y salvamento.

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo

### **MÓDULO FORMATIVO 4**

**Denominación:** PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

**Código:** MF2003\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2003\_2 Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros

**Duración:** 60 horas

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Describir la organización de los recursos humanos y materiales en caso de primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.

CE1.1 Enumerar los diferentes elementos que conforman el botiquín de primeros auxilios a bordo.

CE1.2 Definir las características específicas de los elementos de intervención de primeros auxilios.

CE1.3 Identificar el equipamiento y material necesario para cada intervención.

CE1.4 Describir la organización del personal para operar a bordo según el tipo de intervención y el medio en el que se opera.

CE1.5 Identificar los medios de protección habituales para la seguridad personal.

C2: Identificar y aplicar los procedimientos de preparación de asistencia con primeros auxilios en las diferentes situaciones y medios de transporte de pasajeros.

CE2.1 Identificar los materiales necesarios y relacionarlos con diferentes tipos de intervención en la atención de accidentes a bordo.

CE2.2 Identificar las funciones de cada uno de los intervinientes para optimizar y garantizar la situación vital del accidentado.

CE2.3 En un supuesto práctico de primeros auxilios en medios de transporte:

- Organizar la atención a bordo aplicando las normas y guías de triaje.
- Valorar los daños en los pasajeros para determinar el tipo de intervención.
- Reconocer el entorno y seleccionar el adecuado para la intervención.

C3: Describir y aplicar las técnicas de primeros auxilios en situaciones propias del transporte de pasajeros de modo que la intervención se efectúe con la mayor seguridad para los accidentados.

CE3.1 Describir las principales características de las técnicas de intervención que se utilizan en las diferentes situaciones de emergencia.

CE3.2 Argumentar la necesidad de actuar con profesionalidad, rapidez y seguridad en situaciones que requieran la aplicación de primeros auxilios.

CE3.3 En situaciones simuladas que requieran primeros auxilios:

- Seleccionar y aplicar las técnicas de intervención adecuadas.
- Organizar los medios materiales y humanos para efectuar la intervención.

## Contenidos

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

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

### **2. El medio de transporte y las reacciones del organismo**

- Características físicas y químicas de la atmósfera y del medio marino y submarino.
- Efectos de la altitud
  - Hipoxia.
- Efectos sobre las cavidades del organismo.
- Efectos ligados al ozono; radiaciones; disbarismos; efecto de las variaciones rápidas o explosivas de presión.
- Efecto de la temperatura y sequedad del aire.
- Efecto de las turbulencias, ruidos, vibraciones y deceleraciones.
- Efectos debidos al desplazamiento, duración del viaje, viaje nocturno, decalaje horario, choque climático.
- Incidentes y accidentes típicos a bordo.

### **3. Actuaciones de socorrismo a bordo de medios de transporte de pasajeros**

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

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

- Normas de triaje.
- Valoración primaria y secundaria.

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

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

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

- Ahogados.
- Obstrucción de la vía aérea
  - RCP. 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)
- Electrocutación
- 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.
- Síndrome de la clase turista ( tromboembólico)
- Fallecimiento a bordo de un medio de transporte:
  - Conducta a seguir.
  - Aspectos reglamentarios.

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo

### **MÓDULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** FACTORES HUMANOS DE LA TRIPULACIÓN EN TRANSPORTE AÉREO

**Código:** MF2004\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2004\_3 Actuar frente a incidencias imputables a factores humanos de la tripulación que puedan afectar a la seguridad del vuelo.

**Duración:** 60 horas

### **Capacidades y criterios de evaluación**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE4.7 En un supuesto práctico en el que sea necesaria la coordinación del CRM, tomar decisiones de acuerdo con las circunstancias del mismo.

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

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

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

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

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

## **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

- El sistema nervioso.
- Umbral sensorial.
- Sensibilidad.
- Adaptación.
- Atención y distracción.
- La conciencia y sus niveles.
- La memoria.
- Procesamiento de la información:
  - Sensación
  - Percepción
  - Conocimiento
- La conducta humana y su relación con el transporte aéreo de pasajeros
  - Conceptos generales
  - La personalidad
  - La variabilidad humana: Diferencias individuales, diferencias de grupo.
  - Actitudes
  - Motivación
  - Aprendizaje: El refuerzo en el aprendizaje.
  - Sentimientos y emociones.
- Conductas desadaptadas y/o delictivas a bordo de aeronaves
  - Generalidades.
  - Conducta desadaptada.
  - Desadaptaciones personales.
  - El crimen y la violencia.
  - La marginación socio-económica.
  - Conductas desadaptadas individuales: trastornos de personalidad y emocionales.
  - Ansiedad y miedo.
  - Reacciones fóbicas.
  - Crisis violentas: agresividad y ataques de pánico.
  - Actuaciones frente a actitudes conflictivas.
- Conductas colectivas
  - Comportamiento en masa.
  - Psicología de las multitudes.
  - Violencias y entusiasmos colectivos.
  - Comportamiento en las catástrofes.
- El secuestro aéreo
  - Breve historia.
  - Tipología y personalidad del secuestrador.
  - Técnicas de manejo de la situación.

## 3. Gestión de la tripulación (CRM)

- Elementos que influyen negativamente en la conducta y sus efectos en la seguridad del transporte aéreo de pasajeros
  - El error humano
  - Modelos para el estudio del error humano
  - Etiología del error humano: variables biológicas, psicológicas, sociológicas, ambientales
  - Estudios del error humano en aviación: modelo Shell, cadena del error y Tem. Modelo Reason
  - 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 y actitudes
  - Importancia del trabajo en equipo
  - Gestión del CRM en la incapacitación de un miembro de la tripulación técnica
  - Estudio de casos reales
- Liderazgo y estilos de gestión y su relación con el transporte aéreo de pasajeros
  - Coordinación de la tripulación y administración de recursos.
  - Trabajo en equipo y distribución de responsabilidades.
  - Cooperación.
  - Gestión de conflictos.
  - Toma de decisiones.
  - La conciencia situacional.
  - Automatismos.
  - Notechs vs LOSA.

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo

### **MÓDULO FORMATIVO 6**

**Denominación:** ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE

**Código:** MF2005\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2005\_2 Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte

**Duración:** 60 horas

### **Capacidades y criterios de evaluación**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE2.6 En simulaciones de demandas de información en transporte aéreo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE4.4 En supuestos prácticos de servicio a bordo:

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

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

- Describir y simular el proceso de venta de alimentos, bebidas y complementos a bordo.
- Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan sobre la composición de una oferta gastronómica a requerimientos del pasajero.
- Realizar el servicio de comidas y bebidas a bordo de acuerdo con los procedimientos establecidos, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Actuar durante el servicio coordinando los ritmos con el resto de la tripulación de cabina de pasajeros, con la duración del trayecto y siguiendo los procedimientos establecidos para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia fijados por la compañía de transporte.
- Realizar el servicio de comidas y bebidas a bordo de acuerdo con los procedimientos establecidos, con la máxima rapidez y eficacia, con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
- Actuar durante el servicio coordinando los ritmos con el resto de la tripulación de cabina de pasajeros, con la duración del trayecto y siguiendo los procedimientos establecidos para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia fijados por la compañía de transporte.
- Proponer modificaciones en el proceso de servicio cuando se observe algún desajuste o queja por parte del cliente real o simulado.

- Simular distintas situaciones en las que, habitualmente pueden formularse reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en el servicio, proponiendo su resolución, identificando técnicas de comunicación verbal y no verbal y habilidades sociales, relacionándolas con las situaciones analizadas.

## **Contenidos**

### **1. La comunicación y la atención al pasajero**

- Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente.
- Análisis del proceso de comunicación y sus barreras.
- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
- Resolución de problemas de comunicación.
- Análisis de características de la comunicación.
- Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
- Utilización de sistemas y medios de comunicación.
- Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar.
- Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros.
- Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.

### **2. El tratamiento protocolario a bordo de medios de transporte de pasajeros**

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

### **3. El consumidor a bordo de medios de transporte**

- Identificación y clasificación de las necesidades humanas. Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.
- Definición de elementos de motivación para el consumo. Factores influyentes en la compra de los productos y servicios a bordo de medios de transporte de pasajeros.
- Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.
- Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.

### **4. La venta a bordo de medios de transporte de pasajeros**

- Artículos:
  - Características
  - 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.
- El proceso de venta.
  - Técnicas de venta.
  - Venta vía pre-pack.
  - Medios de pago.
  - Registro y documentación de ventas.
  - Liquidación de ventas.
  - Sistemas mecanizados de cobro y registro.
  - Soportes y aplicaciones informáticas habituales.

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

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

#### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo

#### **MÓDULO FORMATIVO 7**

**Denominación:** INGLÉS PROFESIONAL PARA TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

**Código:** MF0809\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0809\_3 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en el transporte aéreo de pasajeros

**Duración:** 90 horas

#### **Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Interpretar con precisión, mensajes orales complejos en inglés, expresados por pasajeros, tripulantes y otros profesionales del sector del transporte aéreo, emitidos en el contexto profesional de la actividad de cabina de pasajeros.

CE1.1 Interpretar en detalle mensajes orales emitidos en inglés, identificando el significado implícito, el propósito y el estilo del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Operativa normal y anormal en vuelo.
- Situaciones de emergencia.
- Situaciones de supervivencia.
- Prestación de primeros auxilios.
- Información al pasajero de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Asistencia al pasajero.
- Oferta de productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

CE1.2 Interpretar de forma precisa mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial, mensaje grabado, megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número, características y edad de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés referidos al contexto profesional de cabina de pasajeros en transporte aéreo.

CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido, en situaciones profesionales tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

CE2.2 Interpretar mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, fax, e-mail, carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

C3: Producir mensajes orales complejos en inglés, a velocidad rápida, referidos al contexto profesional de cabina de pasajeros en transporte aéreo.

CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con claridad, a velocidad rápida y sin esfuerzo, mensajes complejos, bien estructurados, que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales tales como:

- Operativa normal y anormal en vuelo.
- Situaciones de emergencia.
- Situaciones de supervivencia.
- Prestación de primeros auxilios.
- Información al pasajero de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Asistencia al pasajero.
- Oferta de productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

CE3.2 Expresar oralmente en inglés mensajes complejos y largos, adecuando el tipo de mensaje y el registro, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que pueden afectar la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial, telefónica o con megafonía.

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número, características y edad de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Complimentar en inglés documentos escritos sencillos referidos a situaciones habituales de la actividad de cabina de pasajeros en transporte aéreo.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales tales como:

- Atención por escrito de demandas informativas de pasajeros o profesionales del sector.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos habituales de la actividad.
- Elaboración de informes.
- Solicitud por escrito de información a pasajeros, proveedores y profesionales del sector.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios pasajeros, tripulantes u otros profesionales del sector en inglés, expresando e interpretando mensajes complejos con fluidez y en distintas situaciones, formales e informales, propias de la actividad de cabina de pasajeros en transporte aéreo.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, de manera espontánea y flexible, en situaciones profesionales tales como:

- Operativa normal y anormal en vuelo.
- Situaciones de emergencia.
- Situaciones de supervivencia.
- Prestación de primeros auxilios.
- Información al pasajero de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Asistencia al pasajero.
- Oferta de productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

## Contenidos

### **1. Prestación en inglés de la operativa de cabina de pasajeros en transporte aéreo.**

- Información al pasajero sobre la aeronave.
- Explicación al pasajero de las normas de seguridad de la aeronave.
- Explicación al pasajero sobre procedimientos de actuación en caso de emergencia a bordo de la aeronave.
- Cumplimentación de documentación relativa al vuelo.
- Comunicación con otros profesionales del transporte aéreo de pasajeros.
- Atención al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente.
- Atención al pasajero en situaciones de evacuación de aeronaves.
- Atención al pasajero en situaciones de supervivencia.

### **2. Prestación en inglés de servicios al pasajero de transporte aéreo.**

- Acogida, acomodo y despedida del pasajero en el medio de transporte aéreo.
- Información general sobre el vuelo y el destino.
- Información sobre la compañía de transporte.
- Atención comercial al pasajero: servicios de restauración y venta a bordo.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Resolución de conflictos.

## Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo

## **MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE TRIPULACIÓN DE CABINA DE PASAJEROS**

**Código:** MP0033

**Duración:** 40 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Colaborar en los procedimientos previos al vuelo, cumpliendo con la normativa legal y de seguridad así como con las directrices de la compañía aérea.

- CE1.1 Participar en el procedimiento de constitución de la tripulación.
- CE1.2 Cumplir las diferentes funciones asignadas en el briefing.
- CE1.3 Realizar las acciones previas al embarque de pasajeros .
- CE1.4 Realizar las operaciones de recepción y embarque de pasajeros.
- CE1.5 Realizar las operaciones de recepción y embarque de pasajeros con tratamientos especiales
- CE1.6 Proceder al cerrado de puertas y armado de rampas.

C2: Participar en los procedimientos durante el vuelo, cumpliendo con la normativa legal y de seguridad así como las directrices de la compañía aérea.

- CE2.1 Emitir los mensajes previos al despegue.
- CE2.2 Realizar los servicios de restauración y venta a bordo
- CE2.3 Actuar en caso de emergencia durante el vuelo.

C3: Colaborar en las operaciones de preparación de los pasajeros para el aterrizaje.

- CE3.1 Escuchar e identificar las instrucciones de seguridad y emisión de mensajes previos al aterrizaje a través de la megafonía del avión.

CE3.2 Proceder a la apertura de puertas y desarmado de rampas.

CE3.3 Actuar en caso de emergencia durante el aterrizaje.

C4: Colaborar en el procedimiento de desembarque de pasajeros y procedimiento post-vuelo.

CE4.1 Realizar el desembarque de pasajeros.

CE4.2 Realizar el desembarque de pasajeros especiales.

CE4.3 Cumplimentar la documentación necesaria a la finalización del vuelo

C5: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE5.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE5.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE5.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE5.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE5.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE5.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## **Contenidos**

### **1. Procedimientos previos al vuelo y embarque de pasajeros**

- Constitución de la tripulación en aeropuerto
- Chequeo de seguridad y material de emergencia
- Bienvenida y embarque de pasajeros
- Embarque de pasajeros especiales
- Coordinación con personal de tierra
- Colocación de equipaje
- Comprobación de equipos de seguridad y emergencia.

### **2. Procedimientos durante el vuelo**

- Lectura de mensajes y demostración de seguridad
- Cierre de puertas y armado de rampas
- Preparación de la cabina para el despegue
- Coordinación con la tripulación técnica durante el vuelo
- Realización de servicios a bordo: restauración y venta a bordo
- Actuación en caso de emergencia durante el vuelo

### **3. Procedimientos durante el aterrizaje y postvuelo**

- Lectura de mensajes de aterrizaje
- Coordinación con la tripulación durante la fase de aterrizaje
- Actuación en caso de emergencia durante la fase de aterrizaje
- Desarmado de rampas y apertura de puertas
- Desembarque de pasajeros
- Desembarque de pasajeros especiales
- Cumplimentación de la documentación necesaria a la finalización del vuelo

### **4. Integración y comunicación en el centro de trabajo**

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.

- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

#### IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Los formadores que impartan cursos de Tripulación de cabina de pasajeros deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (Ministerio de Fomento)

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2000_3: Operativa normal y anormal relacionadas con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero aeronáutico, ingeniero técnico aeronáutico, Grado en Ingeniería aeroespacial u otros títulos equivalentes.</li> </ul> <p><b>Según lo establecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea</b></p>	1 año	Imprescindible acreditación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tripulante de cabina de pasajeros</li> </ul> <p><b>Según lo establecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea</b></p>	3 años	Imprescindible acreditación
MF2001_3: Operativa de emergencia relacionada con la seguridad de los pasajeros en transporte aéreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero aeronáutico, ingeniero técnico aeronáutico, Grado en Ingeniería aeroespacial u otros títulos equivalentes</li> <li>Piloto comercial o de transporte de línea aérea de avión.</li> </ul> <p>Para impartir los contenidos relacionados con el transporte de mercancías peligrosas deberán acreditar la realización de un curso oficial de transporte de mercancías peligrosas por vía aérea</p> <p><b>Según lo establecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea</b></p>	1 año	Imprescindible acreditación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tripulante de cabina de pasajeros</li> </ul> <p>Para impartir los contenidos relacionados con el transporte de mercancías peligrosas deberán acreditar la realización de un curso oficial de transporte de mercancías peligrosas por vía aérea</p> <p><b>Según lo establecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea</b></p>	3 años	Imprescindible acreditación
MF2002_3: Procedimientos de supervivencia en caso de incidente en transporte aéreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el Título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Piloto comercial o de transporte de línea aérea de avión.</li> <li>Tripulante de cabina de pasajeros</li> </ul> <p>Formación específica en supervivencia acreditada por un</p>	1 año	Imprescindible acreditación

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
	organismo oficial o autorizado para ello. <b>Según lo establecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea</b>		
MF2003_2: Primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado en medicina o el Título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul> <b>Según lo establecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea</b>	1 año	Imprescindible acreditación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplomado en enfermería o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul> <b>Según lo establecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea</b>	3 años	Imprescindible acreditación
MF2004_3: Factores humanos de la tripulación en transporte aéreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes con experiencia docente en CRM</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes con experiencia docente en CRM</li> <li>Tripulante de cabina de pasajeros</li> </ul> <b>Según lo establecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea</b>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2005_2: Atención al pasajero en medios de transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Tripulante de cabina de pasajeros</li> <li>Tripulante auxiliar de tren</li> </ul>	1 año	3 años
MF0809_3: Inglés profesional para transporte aéreo de pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado en Filología inglesa</li> <li>Licenciado en traducción e interpretación</li> <li>Cualquier Titulación Superior con la siguiente formación complementaria: Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas.</li> <li>Cualquier Titulación Universitaria Superior con la siguiente formación complementaria: haber cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios complementarios citados en el apartado anterior</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación

## V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Los centros que impartan cursos de Tripulación de cabina de pasajeros deberán estar acreditados según lo establecido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (Ministerio de Fomento)

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 20 alumnos
Aula Técnica de Gestión e Idiomas	45	60
Simulador para evacuación de emergencia.	--	---
Piscina *	Longitud de 25 metros	Longitud de 25 metros
Simulador de lucha contra incendios.	---	---

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
Aula Técnica de Gestión e Idiomas	X	X	X	X	X	X	X
Simulador para evacuación de emergencia.	X	X	X			X	
Piscina *			X				
Simulador de lucha contra incendios		X					

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula Técnica de Gestión e Idiomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales</li> <li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e internet</li> <li>- Software específico de la especialidad</li> <li>- Pizarras para escribir con rotulador</li> <li>- Rotafolios</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Mesa y silla para formador</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos</li> <li>- Proyector</li> <li>- Programas informáticos para el aprendizaje del inglés</li> <li>- Reproductores y grabadores de sonido</li> </ul>

Espacio Formativo	Equipamiento
Simulador para evacuación de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rampa de evacuación hinchable o hinchada, igual o equivalente a las de tamaño medio utilizadas en la aviación comercial.</li> <li>- Asientos utilizados en la aviación comercial con cinturón de seguridad,</li> <li>- Instalación de cuerda no inferior a dos metros para simulación de descenso desde la altura de ala el avión.</li> <li>- Medios para de descompresión de la cabina</li> <li>- Balsa salvavidas</li> <li>- Chaleco salvavidas adulto</li> <li>- Chaleco salvavidas niño</li> <li>- Cunas salvavidas</li> <li>- Cinturones y arneses de seguridad</li> <li>- Megáfono de emergencia</li> <li>- Linterna</li> <li>- Mascarillas de oxígeno de pasajeros</li> <li>- Kit de supervivencia</li> <li>- Bengalas de señalización de los diferentes modelos usados en aviación</li> <li>- Maniquí para prácticas de RCP</li> <li>- Botiquín de primeros auxilios</li> <li>- Oxígeno de primeros auxilios</li> <li>- Medios para inmovilización de miembros y cuello</li> <li>- Medios para cura de primeros auxilios - Kit de demostración de seguridad</li> <li>- Interfono</li> <li>- Señalización</li> <li>- Embalajes, marcas y etiquetas de mercancías peligrosas</li> <li>- Sistema display y video</li> <li>- Panel de control de la cabina de pasaje</li> <li>- Luces de cabina</li> <li>- Trolley completo y equipado con mayordomía</li> <li>- Material de venta a bordo</li> </ul>
Piscina *	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calles que permitan la utilización de la balsa sin impedimento alguno y con la libertad suficiente para su manejo en todas las circunstancias</li> </ul>
Simulador de lucha contra incendios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Material para la realización de fuegos de diversos tipos.</li> <li>- Medios de extinción de los habitualmente utilizados en la aviación comercial</li> </ul>

\* Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación. Según lo establecido en la normativa de la Agencia Estatal de Seguridad aérea, la formación que se imparta en la piscina se podrá realizar en el mar en condiciones aceptables.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad