

DOBLE TITULACIÓN

CURSO DE AGENTE DE HANDLING

+

MÁSTER EN OPERACIONES
AEROPORTUARIAS



EBS186

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre **Agente de Handling y en Operaciones Aeroportuarias** y que quieran asegurarse un recorrido ascendente en esta área, con una especial elevación y consolidación de competencias.

A lo largo de la formación, el alumno estudiará las bases de la atención al cliente, así como los derechos y deberes de cada perfil de viajero. Asimismo, el estudiante aprenderá a distinguir los tipos de billete y documentación de vuelo, y conocerá el protocolo establecido en el procedimiento de facturación, cierre de embarque, gestión de incidencias y acciones post-vuelo. Por otro lado, conocerá las organizaciones y asociaciones internacionales relacionadas con la navegación y tráfico aéreo como la OACI, CEAC, UE, AENA o AEMET.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
1200H



MODALIDAD
A DISTANCIA / ONLINE

*Ambas modalidades incluyen módulos con clases en directo



CURSO INICIAL
ONLINE



TUTORIAS
PERSONALIZADAS



IDIOMA
CASTELLANO



DURACIÓN
HASTA UN AÑO

*Prorrogable



IMPORTE

VALOR ORIGINAL: 2640€

VALOR ACTUAL: 660€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**CURSO DE AGENTE DE HANDLING + MÁSTER EN OPERACIONES AEROPORTUARIAS**”, de ELBS ESCUELA DE LIDERAZGO.

Los diplomas llevan el sello de **Notario Europeo** que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional. Además, dispone del reconocimiento **Cum Laude**. Este distintivo lo otorga Emagister a los centros educativos y escuelas de negocios, que hayan recibido la mejor valoración de los servicios formativos prestados por los estudiantes.

REDES SOCIALES

 www.facebook.com/escuelaelbs

 www.linkedin.com/company/elbs-escueladeliderazgo

 [@escuela_elbs_formacion](https://www.instagram.com/escuela_elbs_formacion)

 www.escuelaelbs.com

 [@ELBS_School](https://twitter.com/ELBS_School)

 www.escuelaelbs.com/blog

CONTENIDO FORMATIVO

UNIDAD DIDACTICA 1. SERVICIO AL PASAJERO. LA COMUNICACIÓN

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

UNIDAD DIDACTICA 2. COMPAÑÍA AÉREA Y PASAJEROS

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

UNIDAD DIDACTICA 3. CONTROL DE SEGURIDAD Y EL EQUIPAJE

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

UNIDAD DIDACTICA 4. EL BILLETE

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

UNIDAD DIDACTICA 5. LA DOCUMENTACIÓN

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

UNIDAD DIDACTICA 6. FACTURACIÓN Y EMBARQUE. PROTOCOLO

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

UNIDAD DIDACTICA 7. LLEGADA E INCIDENCIAS

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

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

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

- Otros: ACETA, SENASA.

UNIDAD DIDACTICA 9. SIGLAS, CÓDIGOS Y ALFABETO FONÉTICO

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

UNIDAD DIDACTICA 10. HANDLING DE RAMPA

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

UNIDAD DIDACTICA 11. HANDLING DE CARGA

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

UNIDAD DIDACTICA 12. TRANSPORTE DE MERCANCÍA

1. Reglamentación.

UNIDAD DIDACTICA 13. PRIMEROS AUXILIOS

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