

# IELOGIS

Instituto Europeo de Logística y Transporte



## CURSO DE AGENTE DE HANDLING + MÁSTER EN OPERACIONES AEROPORTUARIAS

IELB003

[www.ielegis.com](http://www.ielegis.com)



Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:





## DESTINATARIOS

---

El doble **Curso de Agente de Handling + Máster en Operaciones Aeroportuarias** va dirigido a todas aquellas personas que quieren especializarse o ampliar sus nociones en el ámbito del servicio al pasajero en trayectos aéreos. 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. Una vez finalizada la formación, el alumno tendrá los conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad al pasajero aéreo con buenas prácticas en el ámbito del handling de pasajeros, de carga y de rampa.



## MODALIDAD

---

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

El alumno puede solicitar **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



## DURACIÓN

---

La duración del curso es de 1200h.



## IMPORTE

---

Importe Original: ~~1320€~~

**Importe Actual: 660€**



## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

---

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica la “CURSO DE AGENTE DE HANDLING + MÁSTER EN OPERACIONES AEROPORTUARIAS”, de IELOGIS, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 48 ECTS.



## 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.

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. Trastornos 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.

## **UNIDAD DIDACTICA 10. HANDLING DE RAMPA**