HOTT0112 Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario

HOTT0112 Atención a Pasajeros en Transporte Ferroviario

Duración: 350 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: A distancia

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

© icaformación2024

Programa del curso:

1. **MÓDULO 1. MF2195_2 OPERATIVA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO**

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS Y CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR DEL TRANSPORTE FERROVIARIO DE PASAJEROS.

1. Las compañías de ferrocarriles
2. Los trenes
3. La tripulación
4. Terminología ferroviaria habitual en trenes de pasaje.
5. Servicios habituales ofertados a pasajeros

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS Y OPERACIONES DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO.

1. Operaciones previas al embarque del pasaje
2. Operaciones de embarque del pasaje
3. Detección de pasajeros motivo de sospecha o conflictivos.
4. Operaciones de desembarque del pasaje
5. Operaciones posteriores al desembarque del pasaje

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD LABORAL E HIGIENE EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO.

1. Riesgos profesionales de la atención a pasajeros en trenes de pasaje
2. Procedimientos e instrucciones de seguridad.
3. Medidas de prevención y protección.
4. Equipos de protección personal.
5. Factores técnicos ergonómicos.
6. Higiene y calidad de ambiente a bordo de trenes
7. Confort y ambientes de trabajo

8. **MÓDULO 2. MF2005_2 ATENCIÓN AL PASAJERO EN MEDIOS DE TRANSPORTE**

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL PASAJERO.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL TRATAMIENTO PROTOCOLARIO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

© icaformación2024

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONSUMIDOR A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Artículos
2. Procedimientos de embarque
3. Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa:
4. El proceso de venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Procedimientos de embarque
2. Medios materiales
3. Alimentos y bebidas
4. Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa

5. MÓDULO 3. MF2196_2 PREVENCIÓN Y ASISTENCIA A PASAJEROS EN EMERGENCIAS FERROVIARIAS.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS A BORDO DE TRENES DE PASAJEROS.

1. Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo
2. Planes de contingencias
3. La seguridad según las distintas series de trenes
4. Procedimientos y protocolos de actuación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LUCHA CONTRA INCENDIOS Y OTRAS EMERGENCIAS A BORDO DE TRENES DE PASAJEROS.

1. Lucha contra incendios
2. El fuego
3. Otras emergencias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DE MULTITUDES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN TRENES DE PASAJEROS.

1. La conducta colectiva
2. El pánico
3. El fenómeno del contagio mental
4. Tipologías de los comportamientos en las emergencias
5. Características de la formulación y emisión de mensajes en situaciones de emergencia

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN DEL PASAJE A BORDO DE TRENES DE PASAJEROS.

1. Marco normativo: Normativas nacionales e internacionales sobre evacuación de infraestructuras singulares.
2. Señalización
3. Coordinación con el resto de la tripulación:
4. Zonas a desalojar
5. Evacuación del tren
6. Comprobación de zonas desalojadas
7. Procedimientos de conducción del pasaje a los puntos de reunión
8. Procedimientos en los puntos de reunión

© icaformación2024

9. MÓDULO 4. MF2003_2 PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS PRIMEROS AUXILIOS EN UN TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Principios básicos de anatomía y fisiología.
2. Principios de actuación en primeros auxilios.
3. Terminología clínica.
4. Legislación de Primeros Auxilios.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MEDIO DE TRANSPORTE Y LAS REACCIONES DEL ORGANISMO.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ACTUACIONES DE SOCORRISMO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPLORACIÓN BÁSICA Y VALORACIÓN INICIAL DE ENFERMOS A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Normas de triaje.
2. Valoración primaria y secundaria.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREVENCIÓN Y ASISTENCIA DE TRASTORNOS MENORES A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Cinetosis.
2. Lipotimia, mareo y desmayo.
3. Hiperventilación y tetania.
4. Molestias gastrointestinales.
5. Barotitis media.
6. Barosinusitis.
7. Pequeñas hemorragias nasales y dentales.
8. Quemaduras y heridas de poca extensión.
9. Picaduras y mordeduras.
10. Cuerpos extraños en ojos, oídos y fosas nasales.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ASISTENCIA EN CASOS ESPECIALES A BORDO DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

1. Ahogados.
2. Obstrucción de la vía aérea
3. Trastornos cardiovasculares
4. Parada cardiorrespiratoria
5. Ataques de ansiedad y de epilepsia.
6. Hemorragias y shock hipovolémico.
7. Traumatismos
8. Parto a bordo

© icaformación2024

9. Complicación aguda de la diabetes.
10. Reacción anafiláctica.
11. Trastornos abdominales.
12. Intoxicaciones.
13. Electrocución.
14. Trastornos neurológicos
15. Trastornos por efecto del alcohol y las drogas.
16. Trastornos por descompresión explosiva.
17. Trastornos por extremos de temperatura
18. Desórdenes psicológicos y del comportamiento.
19. Síndrome de la clase turista (tromboembólico).
20. Fallecimiento a bordo de un medio de transporte
21. **MÓDULO 5. MF1057_2 INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO**

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.

1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
4. Elaboración de listados de transportes, de zonas de interés, de centros de ocio y de espectáculos, especificando localización, distancia, medios de transporte, horarios de apertura y precios.
5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

© icaformación2024