

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	OPERATIVA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO	Duración	40
Código	MF2195		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área profesional	Turismo		
Certificado de profesionalidad	OPERATIVA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO	Nivel	2
Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.	Atención al pasajero en medios de transporte (Transversal)	Duración	60
	Prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias. (Transversal)		60
	Primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros (Transversal)		60
	Inglés profesional para turismo . (Transversal)		90
	Módulo de prácticas profesionales no laborales		40

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC2195\_2 Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar el proceso de constitución de tripulaciones ferroviarias, justificando los requisitos legales y de seguridad exigidos a sus miembros.

CE1.1 Justificar la importancia del proceso de constitución de la tripulación y la necesidad de presentarse ante su responsable en el lugar y la hora requerida por la compañía prestataria de los servicios a bordo de los trenes de pasajeros.

CE1.2 Analizar las condiciones físicas y psicológicas que deben cumplirse en el momento de incorporación a una tripulación, en relación con las funciones que le son encomendadas y con los periodos de descanso.

CE1.3 Justificar el uso de la uniformidad, de los elementos de identificación requeridos por la empresa, y una apariencia externa acorde con las normas higiénico- sanitarias.

CE1.4 Especificar con precisión y en la secuencia habitual las instrucciones más comunes de diferentes compañías para la incorporación a una tripulación de trenes de pasajeros.

CE1.5 Identificar las instrucciones sobre las funciones de los diferentes miembros de la tripulación de los trenes, así como la información relativa al trayecto a realizar, 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 trayecto y otras que sean necesarias previamente a la incorporación al puesto asignado.

CE1.6 Relacionar la documentación necesaria para incorporarse a una tripulación dependiendo de cada serie de tren y tipo de recorrido.

CE1.7 Relacionar los distintos departamentos de los medios de transporte ferroviarios de pasajeros con las funciones que tienen asignadas, diferenciando los distintos departamentos de las empresas prestatarias de servicios a bordo de los trenes.

CE.1.8 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.

C2: Relacionar las operaciones habituales previas al embarque de pasajeros en trenes, con las zonas, los equipos y documentos más comunes utilizados en cada una de ellas.

CE2.1 Relacionar los distintos tipos de documentación con su función dentro de la operativa previa al embarque de pasajeros, destacando la utilizada en situaciones especiales.

CE2.2 Relacionar los equipos y material con su función dentro de la operativa previa al embarque de pasajeros en trenes.

CE2.3 En un caso práctico de operaciones previas al embarque de pasajeros en trenes, localizar los equipos de operativa habitual

según su ubicación en los protocolos de las compañías, adaptando siempre el trabajo a bordo a los distintos tipos o series de tren

CE2.4 Describir las condiciones de orden y limpieza que debe tener la zona de acogida del pasaje de acuerdo con los criterios más habituales establecidos por las compañías ferroviarias, manteniendo informado al superior del tren de cualquier anomalía detectada

C3: Aplicar procedimientos de embarque y acogida del pasaje según las normas establecidas por las diferentes compañías de transporte ferroviario

- CE3.1 Identificar en el lugar asignado para la acogida del pasaje, los elementos y medios necesarios para realizarlo con fluidez y efectividad.
- CE3.2 Describir las operaciones de embarque en relación con el resto del personal implicado, para garantizar una imagen de calidad y organización del proceso.
- CE3.3 Relacionar los distintos pasajeros con necesidades especiales, con los procedimientos establecidos en el momento de su embarque y acogida en el tren.
- CE3.4 Explicar los criterios que identifican a los pasajeros con necesidades especiales y la documentación que deben portar para recibir el tratamiento específico.
- CE3.5 Describir las labores de control de pasaje e instalaciones que tenga asignadas según los protocolos de las compañías y el proceso de comunicación de incidencias a los departamentos implicados.
- CE3.6 Argumentar la necesidad de discreción y confidencialidad en el trato con el pasaje para garantizar la buena imagen de la compañía.
- CE3.7 Enumerar los criterios para identificar los individuos con comportamientos sospechosos y las normas de actuación en su caso, explicando las consecuencias que pueden derivarse en caso de no detectarlas o por falta de actuaciones.
- CE3.8 Identificar los mensajes habituales relativos a la bienvenida, información y seguridad que se transmiten por los equipos de megafonía durante el proceso de embarque y acogida del pasaje.
- CE3.9 En casos prácticos de embarque y del pasaje, prestar las informaciones habituales que se facilitan, atendiendo especialmente a la dicción y claridad que contribuyan a la comprensión de los mensajes, aplicando los procedimientos y normas habituales.
- CE3.10 En un caso práctico de acogida del pasaje:
  - Indicar al pasajero la ubicación de su plaza mediante la interpretación del título de transporte.
  - Facilitar cuantas informaciones le sean demandadas por el pasajero.
  - Aplicar las normas de actuación ante situaciones anómalas o inusuales.

C4: Aplicar técnicas de desembarque de pasajeros de trenes, según los procedimientos más habituales establecidos por las compañías ferroviarias, cumpliendo las normas de seguridad.

- CE4.1 Relacionar los distintos puestos de la tripulación implicada en el desembarque de pasajeros con las funciones que tienen que desempeñar, especialmente las relacionadas con la seguridad del pasaje.
- CE4.2 Describir los procedimientos para el desembarque del pasaje de un tren, en función de si se trata de paradas intermedias o destinos finales y las informaciones más habituales que se proporcionan a los pasajeros, tales como los trámites aduaneros o las costumbres locales que es preciso respetar.
- CE4.3 En un caso práctico de simulación, aplicar las medidas a adoptar para el desembarque de los pasajeros con necesidades especiales en trenes.
- CE4.4 En un caso práctico de desembarque de pasajeros de un tren y de acuerdo con las normas de seguridad vigentes:
  - Comprobar que los pasajeros permanecen en sus asientos con el fin de evitar taponamientos de las salidas o cualquier caída en el momento de la frenada del tren.
  - Chequear que no se encuentren equipajes en lugares que puedan ralentizar el proceso de desembarque por una mala ubicación.
  - Ubicarse en la puerta asignada.
  - Proceder a la apertura de la puerta del tren
  - Desembarcar siempre en último lugar en una parada final a los pasajeros con necesidades especiales para que el proceso de desembarque

C5: Aplicar en los diferentes procesos que tienen lugar tras el desembarque de pasajeros de trenes, los procedimientos más comunes establecidos por las compañías ante los distintos tipos de situaciones.

- CE5.1 Despedir al pasajero una vez finalizado el trayecto de forma cortés, de acuerdo con los protocolos
- CE5.2 Aplicar los procedimientos establecidos para la salida de pasajeros por final de trayecto
- CE5.3 Localizar en un plano de un tren, una vez desembarcado el pasaje, las instalaciones que deben comprobarse en cuanto a su estado con el fin de asegurar el uso para su posterior utilización, de acuerdo con los estándares de las compañías, diferenciando cada tipo o serie de tren e informando al superior del tren de cualquier anomalía detectada para su reparación.
- CE5.4 En un caso práctico tras un desembarque de pasajeros, aplicar el procedimiento a seguir y la documentación a cumplimentar ante la detección de situaciones anómalas en las instalaciones así como el olvido o abandono de objetos personales, enumerando las distintas fases del proceso.
- CE5.5 Realizar el proceso de inventario del material que ha estado a disposición del pasaje durante el trayecto, enumerando las distintas fases del inventario, y describiendo la documentación necesaria habitual para identificar necesidades de reposición y proponer pedidos.

C6: Identificar y aplicar las medidas que debe adoptar la tripulación auxiliar de trenes de pasaje para la autoprotección, previniendo riesgos laborales.

CE6.1 Relacionar la normativa vigente referida a la prevención y protección laboral con las tareas a cumplir en un tren de pasaje que impliquen riesgos profesionales.

CE6.2 Identificar las medidas de prevención en el uso de los equipos y materiales de seguridad existentes en transporte ferroviario.

CE6.3 En un caso práctico de atención a pasajeros en un tren en las diferentes situaciones, simular las actividades habituales haciendo uso de los medios de protección adecuados, según la normativa vigente sobre seguridad personal.

CE6.4 Argumentar la importancia de los factores técnicos ergonómicos en el puesto de trabajo, tales como ventilación, climatización, iluminación y acústica, poniendo ejemplos concretos y especificando las consecuencias de su falta de aplicación.

## Contenidos:

### 1. Análisis y características del sector del transporte ferroviario de pasajeros

- Las compañías de ferrocarriles:
  - Alta velocidad.
  - Líneas internacionales.
  - Larga distancia.
  - Media distancia.
  - Turísticos.
- Los trenes:
  - Tipología.
  - Características.
  - Composición.
- La tripulación:
  - Organización jerárquica.
  - Funciones.
  - Proceso de constitución de la tripulación.
  - Documentación necesaria para realizar el viaje.
  - Requisitos de uniformidad y condiciones psicológicas exigibles por la compañía como miembro de la tripulación.
- Terminología ferroviaria habitual en trenes de pasaje.
- Servicios habituales ofertados a pasajeros:
  - En estación durante el proceso de embarque y recepción.
  - A bordo de los trenes.

### 2. Procedimientos y operaciones de embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario

- Operaciones previas al embarque del pasaje:
  - Comprobación de instalaciones.
  - Comprobación de equipos para la acogida del pasaje: trolley, cestos, cabinas metálicas, equipos fríos y de calor, cafetera, entre otros.
  - Provisión de materiales: vasos, bandejas de comidas, productos culinarios, hielo, bebidas, entre otros.
  - Disposición de la carga en los espacios destinados.
  - Revisión de la documentación previa al embarque: listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas y listados de comprobación de carga de materiales varios.
- Operaciones de embarque del pasaje:
  - Comprobación de títulos de transporte.
  - Acogida del pasaje del transporte ferroviario: tipo de acomodación, categoría o ubicación reservada.
  - Aplicación de protocolos de embarque de pasajeros según su tipología: clientes con movilidad reducida o necesidades especiales, menores sin acompañamiento, clientes preferentes. Detección de pasajeros motivo de sospecha o conflictivos.
  - Mensajes de bienvenida, información y seguridad, a los pasajeros.
- Operaciones de desembarque del pasaje:
  - Información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo.
  - Mensajes de despedida, funciones y coordinación con otros miembros de la tripulación.
  - Servicios especiales a pasajeros.
  - Despedida de pasajeros finalizado el trayecto.
  - Procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto.
- Normas de seguridad durante el proceso de desembarque y precauciones al abandonar el tren.
  - Recogida de los materiales utilizados.
  - Trámites aduaneros en el desembarque de pasajeros: documentación de identidad del pasajero; documentación sanitaria; legislación local. Información al pasaje de y otras generalidades hábitos y costumbres locales de las ciudades de destino.

- Operaciones posteriores al desembarque del pasaje:
  - Revisión de instalaciones y espacios para utilización posterior.
  - Comprobación de los equipos: neveras, cafeteras, sistemas de audio-video, hornos, planchas de cocina, climatización.
  - Inventariado de materiales utilizados en los servicios ofrecidos durante el trayecto del tren: cumplimentación de hojas de reposición.
  - Elaboración de informes sobre situaciones anómalas en zonas de pasaje.
  - Gestión de objetos olvidados por pasajeros.

### 3. Aplicación de la normativa de seguridad laboral e higiene en la atención a pasajeros en transporte ferroviario

- Riesgos profesionales de la atención a pasajeros en trenes de pasaje:
  - Factores.
  - Clasificación.
- Procedimientos e instrucciones de seguridad.
- Medidas de prevención y protección.
- Equipos de protección personal.
- Factores técnicos ergonómicos.
- Higiene y calidad de ambiente a bordo de trenes:
  - Zonas de riesgo.
  - Objetivos de higiene y calidad del ambiente.
  - Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias.
- Confort y ambientes de trabajo:
  - Ventilación.
  - Climatización.
  - Iluminación.
  - Acústica.

## Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.