

ANEXO II

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Atención a pasajeros en transporte ferroviario

Código: HOTT0112

Familia profesional: Hostelería y Turismo

Área profesional: Turismo

Nivel de cualificación profesional: 2

Cualificación profesional de referencia:

HOT654_2 Atención a pasajeros en transporte ferroviario (RD 1552/2011, de 31 de octubre)

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

UC2195_2: Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario.

UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte.

UC2196_2: Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias.

UC2003_2: Prestar primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros.

UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

Competencia general:

Desarrollar las actividades de recepción y atención al pasaje en medios ferroviarios de transporte de pasajeros, utilizando si fuera preciso la lengua inglesa, según las especificaciones de la compañía o empresa prestataria del servicio y atendiendo a los requerimientos del responsable, prestando asistencia en caso de emergencia y aplicando la normativa y legislación vigentes en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad por cuenta ajena, en el departamento de servicio a bordo en trenes comerciales de transporte de pasajeros nacionales, internacionales y de larga y media distancia, así como en trenes turísticos o chárter contratados por organizaciones o particulares para desplazamientos. Desempeña sus tareas en dependencia funcional del responsable del departamento de atención al pasajero, si lo hubiera, o del responsable del medio de transporte y en coordinación con el resto de miembros de la tripulación.

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 de hostelería y turismo, concretamente en las actividades de atención y servicio a pasajeros en medios de transporte ferroviario.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

Azafata o auxiliar de tren.

Auxiliares de servicio de a bordo.

Duración de la formación asociada: 350 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF2195_2: Operativa de embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario (40 horas).

MF2005_2: (Transversal) Atención al pasajero en medios de transporte (60 horas).

MF2196_2: Prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias (60 horas).

MF2003_2: (Transversal) Primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros (60 horas).

MF1057_2: (Transversal) Inglés profesional para turismo (90 horas).

MP0504: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Atención a pasajeros en transporte ferroviario (40 horas).

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: DESARROLLAR LA OPERATIVA EN RELACIÓN CON EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Nivel: 2.

Código: UC2195_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar las actividades individuales requeridas por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero, con el fin de que se constituya la tripulación del tren, cumpliendo los requisitos de legalidad, seguridad y uniformidad.

CR1.1 La documentación acreditativa necesaria para el acceso al tren, se revisa para su presentación al responsable.

CR1.2 Las condiciones físicas y psicológicas exigibles, se cumplen de manera que permitan el ejercicio de sus funciones de acuerdo con las normas de la compañía ferroviaria y de la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR1.3 La uniformidad, acreditaciones personales y otros elementos externos y de conducta requeridos se respetan, de manera que como miembros de la tripulación sean claramente reconocibles y cumplan con el estándar establecido por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR1.4 Las actividades relativas a su presentación para la constitución de la tripulación, se realizan en el lugar y hora establecidos por la empresa prestataria del servicio.

CR1.5 Las instrucciones recibidas del superior inherentes a las funciones de la tripulación y de la información referida a los elementos que puedan condicionar su actividad durante el trayecto, se confirman, y en caso contrario, se recaba dicha información.

RP2: Realizar las acciones previas al embarque de pasajeros, de manera que éste se desarrolle siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR2.1 El aspecto general y las condiciones de la zona de recepción, se comprueban para cumplir con los requisitos de orden y limpieza establecidos.

CR2.2 Los equipos para la operativa habitual se comprueban en cuanto a su presencia y ubicación con el fin de asegurar que dicha operativa se desarrollará según los protocolos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR2.3 Los botiquines de emergencia y primeros auxilios se verifican en cuanto a su dotación y ubicación para comprobar que cumplen con los requisitos del trayecto.

CR2.4 La documentación previa al embarque, tales como listados de ocupación, grupos, peticiones de comidas y servicios especiales, reservas de salas o listados de comprobación de carga de materiales varios, se revisa para evitar errores, atendiendo a las circunstancias especiales que concurran.

CR2.5 La orden de embarque del pasaje a bordo del tren, una vez recibida, se transmite, en caso necesario, al resto de la tripulación implicada para la puesta en marcha de la operativa de acogida.

RP3: Colaborar en la recepción, embarque y acogida del pasaje siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio de atención al pasajero, para que el proceso sea fluido, ordenado y satisfactorio para los pasajeros.

CR3.1 La recepción del pasaje se realiza en el lugar establecido según la compañía ferroviaria, empleando los medios disponibles de forma que se consiga fluidez en el embarque y acogida.

CR3.2 La acogida del pasaje se realiza de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise en cuanto al tipo de acomodación, categoría o ubicación que tenga reservada.

CR3.3 Los mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad se emiten por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto en los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR3.4 Las operaciones de embarque se realizan en coordinación con los demás miembros de la tripulación del tren, para que el embarque se haga de la forma más ágil, rápida y ordenada posible, utilizando equipos y elementos de acceso al medio de transporte y transmitiendo al cliente una imagen de organización y calidad en el proceso.

CR3.5 Las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad, discapacidad o menores no acompañados se tienen en cuenta para proporcionarles el servicio adecuado, utilizando equipos y materiales de ayuda para discapacitados si fuera necesario.

CR3.6 El control de las instalaciones y del pasaje donde se desempeña la tarea se realiza, dentro de su ámbito de competencia, teniendo en cuenta los estándares de la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero, e informando, en su caso, a los departamentos implicados de las anomalías observadas.

CR3.7 La confidencialidad se mantiene en todo momento ante cualquier demanda de un pasajero, actuando con absoluta discreción.

CR3.8 La presencia de individuos que presenten comportamientos sospechosos se identifica y se informa al responsable sobre circunstancias inusuales, actuando según el procedimiento establecido por la compañía.

CR3.9 La información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo en paradas se comunica, en caso necesario, al pasajero de forma comprensible para evitar confusiones y retrasos.

RP4: Realizar las acciones para el desembarque de pasajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, a fin de proporcionar un servicio de calidad y seguridad al cliente.

CR4.1 En la despedida del pasajero se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando su fidelización de acuerdo con los protocolos establecidos por la compañía ferroviaria o empresa prestataria del servicio de atención al pasajero.

CR4.2 La información referida a los trámites aduaneros o las costumbres locales que es preciso respetar se proporciona a los pasajeros según el procedimiento interno establecido.

CR4.3 Las operaciones de desembarque se efectúan en coordinación con los demás miembros de la tripulación del tren, para que se realice de la forma más ágil y ordenada posible, transmitiendo al cliente una imagen de organización y calidad en el proceso.

CR4.4 Las circunstancias especiales de los pasajeros en cuanto a movilidad o discapacidad se tienen en cuenta en el desembarque proporcionándoles el servicio establecido de acuerdo a cada situación.

CR4.5 Las normas de seguridad se tienen en cuenta durante todo el proceso de desembarque y se informa al pasaje de las principales precauciones que debe adoptar al abandonar el tren con el fin de evitar accidentes.

CR4.6 Los procedimientos de salida definitiva de los pasajeros por final de trayecto se aplican, de forma que el desalojo del tren se produzca con fluidez.

RP5: Realizar las operaciones posteriores al desembarque de pasajeros, siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía ferroviaria o por la empresa prestataria del servicio, con el fin de permitir la reutilización del tren.

CR5.1 Las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo se comprueban, una vez desembarcado el pasaje, para asegurarse que se encuentran sin desperfectos para su reutilización, informando, en caso contrario, al responsable o al personal de mantenimiento y limpieza.

CR5.2 Las situaciones anómalas y el olvido o abandono de objetos personales de los pasajeros se pone en conocimiento del personal de seguridad de la estación de destino, para que se tomen las medidas oportunas.

CR5.3 El inventario de material utilizado para la prestación del servicio se realiza una vez desalojado el medio de transporte y, en su caso, se proponen al responsable los pedidos a proveedores para la reposición del material consumido.

RP6: Adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual con el pasaje en transporte ferroviario, con el fin de salvaguardar la seguridad personal.

CR6.1 La información relativa a la seguridad en la utilización de equipos y materiales, se identifica con exactitud y aplica, para minimizar los riesgos derivados de efectuar trabajos a bordo.

CR6.2 El embarque y desembarque propio, se realiza utilizando los medios adecuados que garanticen la seguridad personal, de acuerdo con la legislación vigente.

CR6.3 Las actividades en el tren se efectúan utilizando los medios de protección adecuados que garanticen la seguridad personal de acuerdo con la legislación vigente.

CR6.4 Las tareas posteriores al desembarque de pasajeros se efectúan de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales y utilizando los dispositivos y medios de protección personal con el fin de preservarse de los peligros que puedan presentarse a bordo.

CR6.5 Los espacios e instalaciones destinados a la tripulación y pasajeros se comprueba que están iluminados, ventilados y en las condiciones establecidas por las normas legales.

Contexto profesional

Medios de producción

Medio de transporte ferroviario destinado a pasajeros. Uniforme y acreditación personal. Zona de recepción del pasaje. Material de emergencia y primeros auxilios. Medios informáticos y audiovisuales. Material de oficina. Equipos y elementos de acceso al medio de transporte ferroviario destinado a pasajeros. Equipos y materiales de ayuda para discapacitados.

Productos y resultados

Acreditación de requisitos de seguridad. Realización de acciones previas al inicio del embarque de pasajeros. Comprobación de la existencia y dotación de material de emergencia y primeros auxilios. Embarque de pasajeros realizado según protocolo de la compañía. Realización de desembarque de pasajeros según protocolo de la compañía. Atención a pasajeros. Atención a pasajeros con movilidad reducida. Formalización de documentos. Aplicación del sistema de prevención de riesgos laborales en la operativa habitual.

Información utilizada o generada

Normativa vigente en materia de seguridad a bordo e instrucciones de la compañía ferroviaria. Documentación acreditativa de condición de Tripulante. Instrucciones de la compañía ferroviaria en materia de uniformidad y conducta. Información de embarque de pasajeros. Documentación de menores sin acompañante y especiales. Documentación aduanera. Bases de datos y directorios. Manuales de información interna referente a políticas y programas de la compañía y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Información interdepartamental y jerárquica. Manuales de elaboración de informes. Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Denominación: OFERTAR A PASAJEROS SERVICIOS PROPIOS DE MEDIOS DE TRANSPORTE

Nivel: 2

Código: UC2005_2

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 3

Denominación: PREVENIR Y ASISTIR A PASAJEROS EN EMERGENCIAS FERROVIARIAS

Nivel: 2

Código: UC2196_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar las acciones de prevención establecidas en los planes de emergencia para la seguridad del pasaje y de la tripulación del tren.

CR1.1 Los dispositivos de emergencia, tales como rampas de evacuación, aparatos acústicos de alarma, freno de emergencia, salidas de emergencia, desbloqueo de puertas de acceso, y equipos de protección personal y de seguridad, se verifican, antes del embarque del pasaje, en cuanto a su ubicación, con el fin de ser utilizados en casos de emergencia.

CR1.2 Las medidas a adoptar para la prevención de incendios a bordo se llevan a cabo, siguiendo los procedimientos e instrucciones de precaución y vigilancia establecidos por la compañía ferroviaria.

CR1.3 Los dispositivos y equipos de lucha contra-incendios y las salidas de emergencia y rampas de evacuación se comprueban, antes del embarque del pasaje, en cuanto a su ubicación, interpretando las señalizaciones de a bordo y los sistemas de alarma con el fin de localizarlos rápidamente en caso de emergencia.

CR1.4 Los simulacros de situaciones de emergencia se realizan, en caso necesario, actuando en los puntos de reunión o puertas de evacuación, para que el pasaje esté aleccionado y preparado en caso de emergencia.

CR1.5 La información acerca de las precauciones a adoptar en la evacuación por rampas o escalerillas se transmite al pasaje, de acuerdo con los protocolos de emergencia establecidos por la compañía, comprobando su comprensión.

CR1.6 Las operaciones de prevención a realizar en cualquier lugar del tren se efectúan de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales, utilizando los dispositivos y medios de protección personal.

RP2: Actuar en caso de aviso o detección de emergencias a bordo de trenes de pasajeros según las indicaciones de los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias y colaborando con otros miembros de la tripulación para que la situación se resuelva de forma eficaz y coordinada.

CR2.1 El origen de la emergencia, como fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento, se identifica y se evalúa su magnitud según los criterios establecidos por los protocolos de emergencia, comunicándolas, en su caso, con rapidez a su superior en el tren.

CR2.2 La actuación ante incidencias de pequeña magnitud o susceptibles de solución inmediata se realiza antes de ser comunicadas a su superior en el tren, evitando que revistan mayor gravedad.

CR2.3 Las emergencias no susceptibles de solución inmediata se comunican a su superior en el tren con prontitud a través de los medios disponibles en espera de recibir instrucciones.

CR2.4 La emergencia, en ausencia o indisponibilidad de superiores jerárquicos, se comunica a la autoridad competente por los cauces establecidos en los planes de actuación ante emergencias.

CR2.5 Las personas de movilidad reducida, niños, ancianos o clientes con necesidades especiales se identifican, aplicándoles los protocolos de emergencia establecidos por la compañía ferroviaria en caso de desalojo del tren.

CR2.6 Los medios disponibles para su utilización en emergencias, tales como aparatos de alarma, sistemas de desbloques de puertas y martillos rompe cristales, ventanas de socorro y rampas de evacuación, entre otros, así como los medios de comunicación, se emplean según sus instrucciones de uso.

CR2.7 Las instrucciones por parte de su superior del tren, en caso de aviso de emergencia se aplican con celeridad para preservar la seguridad del pasaje.

RP3: Actuar según la normativa vigente y los planes de actuación de la compañía, en caso de detección de humo o incendio a bordo de trenes con el fin de preservar la seguridad del pasaje.

CR3.1 La detección de fuego a bordo del tren se comunica al superior del tren, utilizando los sistemas de comunicación pertinentes, en espera de recibir instrucciones.

CR3.2 Las instrucciones emitidas por el responsable del tren, tales como ordenar el uso de extintores, la evacuación de pasajeros, o el aislamiento de zonas afectadas se siguen, utilizando los protocolos de emergencia establecidos por la compañía ferroviaria.

CR3.3 Los sistemas anti incendios del tren se utilizan según los criterios establecidos en los planes de actuación y sus instrucciones de uso.

CR3.4 El protocolo de desalojo del tren se aplica en caso de necesidad y siempre según los criterios establecidos en los planes de actuación.

RP4: Colaborar en la evacuación de trenes en caso de afectación por una emergencia, observando los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias.

CR4.1 La orden de evacuación del tren emitida por el responsable del tren, se sigue, aplicando los planes de evacuación existentes para cada serie de tren.

CR4.2 Los factores de riesgo para la evacuación, tales como condiciones orográficas exteriores, climatología, condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante, o peligros latentes, se evalúan en función de criterios de seguridad del pasaje.

CR4.3 Los protocolos en caso de emergencia producida en el interior de un túnel, se aplican según la normativa vigente.

CR4.4 Los planes específicos de desalojo del tren se aplican en función de los diferentes tipos de material existentes en la compañía, utilizando pasarelas, escalerillas, rampas de evacuación y salidas de emergencia o ventanas de socorro.

CR4.5 Las áreas del tren asignadas se comprueban siguiendo el orden establecido en los protocolos de emergencia, garantizando el desalojo total de las unidades.

CR4.6 El pasaje una vez evacuado, se conduce para su control a un área segura determinada según los protocolos de la compañía, previniendo accidentes posteriores a la emergencia.

CR4.7 Las necesidades específicas de las personas evacuadas se evalúan determinando la posible aplicación de medidas que aseguren su confortabilidad y seguridad, en espera de los servicios de rescate.

CR4.8 La conducción del pasaje a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje, se efectúa acompañándoles y minimizando los perjuicios ocasionados, en su ámbito de competencia.

RP5: Mantener el control del pasaje en situaciones de emergencia y evacuación de trenes encaminadas a mantener la calma de los pasajeros, aplicando técnicas básicas de control de multitudes.

CR5.1 Las técnicas específicas que estimulen mecanismos de defensa contra el miedo se aplican en evitación de situaciones de pánico, tales como aglomeraciones y aplastamientos, obstrucciones de salidas de emergencia o toma de medidas que supongan riesgo o que comprometan la seguridad del pasaje y la tripulación.

CR5.2 La autoridad sobre el pasaje se mantiene utilizando técnicas específicas para la actuación en situaciones de evacuación, evitando situaciones de amotinamiento.

CR5.3 Las instrucciones y mensajes destinados al pasaje, se emiten aplicando las herramientas de comunicación establecidas que aseguren su comprensión y procuren la calma, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR5.4 Las situaciones conflictivas provocadas por pasajeros que perturban el orden o durante situaciones de emergencia en las que haya que controlar multitudes, se resuelven según procedimientos establecidos teniendo en cuenta la prevención de riesgos laborales, con el fin de salvaguardar la seguridad colectiva.

CR5.5 Las medidas de prevención de riesgos laborales se aplican en todas las situaciones de relación de pasaje y de control de multitudes.

RP6: Prevenir los riesgos laborales en la actuación con el pasaje en emergencias ferroviarias, con el fin de preservar la propia seguridad.

CR6.1 La actuación en relación con la detección de humo, incendio, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento se realiza aplicando las normas de prevención de riesgos laborales.

CR6.2 Los equipos destinados a la actuación en emergencias ferroviarias, que pueda entrañar riesgos su uso, tales como extintores, rampas o escalerillas de evacuación, para prevenir accidentes en su utilización.

CR6.3 La colaboración en las tareas de evacuación de pasajeros del tren hacia zonas seguras, se realizan aplicando las normas de prevención de riesgos laborales.

Contexto profesional

Medios de producción

Medio de transporte ferroviario destinado a pasajeros. Dispositivos de emergencia. Equipos de protección personal y de seguridad. Dispositivos y equipos de lucha contra incendios. Señalizaciones y sistemas de comunicación. Sistemas de alarma.

Productos y resultados

Demostración de abandono del tren. Información a pasajeros sobre utilización de equipos y medios de protección personal y de socorro. Aplicación del sistema de prevención de riesgos laborales en cualquier lugar del tren. Actuación en incendios a bordo según normativa. Conducción de pasaje en caso de evacuación del tren según normativa. Información facilitada al pasaje. Desalojo de pasajeros del tren según normativa y acomodación en medios de transporte alternativos. Aplicación de técnicas específicas de actuación y control del pasaje en situaciones de emergencia. Cumplimiento de los planes de emergencia y evacuación.

Información utilizada o generada

Manuales de prevención y extinción de incendios. Ley de prevención de riesgos laborales. Información sobre técnicas de utilización de equipos protección personal y de socorro. Manuales de técnicas psicológicas. Normas UIC (Union Internationale des Chemins de Fer). Planes de contingencias. Plan de emergencias de la compañía. Normativa vigente sobre emergencias en ferrocarriles. Instrucciones del sistema de desbloqueo de puertas exteriores. Normas internas de coordinación de emergencias entre compañía y administración. Manuales operativos generales de evacuación de trenes de las compañías y por series de tren. Partes de información de incidencias.

Unidad de competencia 4

Denominación: PRESTAR PRIMEROS AUXILIOS EN MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Nivel: 2

Código: UC2003_2

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: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Nivel: 2

Código: UC1057_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje estándar se interpreta con precisión en situaciones predecibles tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CR1.2 La comprensión oral en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, y se interpreta en lo esencial, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, se interpreta con detalle y agilidad en situaciones predecibles, tales como:

- Consulta de un manual de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de un manual de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes y correo electrónico.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

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

- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.

- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP3: Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.

CR3.1 La expresión oral en inglés se realiza produciendo mensajes coherentes que emplean un vocabulario amplio relacionado con la actividad y son emitidos con fluidez y espontaneidad en reuniones, recepciones y conversaciones referidas a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Acompañamiento, asistencia e información al pasajero en medios de transporte marítimo y ferroviario.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

CR3.2 La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, 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.

RP4: Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional.

CR4.1 La expresión escrita en inglés se realiza cumplimentando o produciendo instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas coherentes, inteligibles y correctas en la gramática y ortografía, referidos a situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y precios.
- Notificación de avisos para clientes de un evento.
- Redacción y cumplimentación de documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes u oficina de información turística.
- Realización de reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.

- Elaboración de informes.
 - Solicitudes por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
 - Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- CR4.2 La expresión 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.
 - Canal de comunicación.
 - Características de los receptores del mensaje.
 - Calidad de la impresión o de la grafía.

RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

CR5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez en situaciones propias de la actividad turística, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación. – Comunicación y coordinación con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento.

CR5.2 La interacción en inglés se produce, si se emplea un lenguaje estándar, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua, claridad de la pronunciación y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de turismo. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados

Comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.

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 de turismo, catálogos, periódicos, revistas especializadas en eventos y oficinas turísticas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias.

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

Denominación: OPERATIVA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Código: MF2195_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2195_2 Desarrollar la operativa en relación con el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario

Duración: 40 horas

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 sospechoso 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.

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: 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 presénciales 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.
- Trato adecuado a personas con discapacidad
- 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 3

Denominación: PREVENCIÓN Y ASISTENCIA A PASAJEROS EN EMERGENCIAS FERROVIARIAS

Código: MF2196_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2196_2 Prevenir y asistir a pasajeros en emergencias ferroviarias

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar los sistemas de prevención más habituales establecidos y los diferentes planes de emergencia, identificando y aplicando las medidas y modos de actuación y coordinación que procuren seguridad del pasaje, de la tripulación y del tren.

CE1.1 Identificar los diversos dispositivos de emergencia y los equipos de protección personal y de seguridad, así como su señalización y funcionamiento

CE1.2 Ubicar, mediante la señalización en un plano general de dispositivos de seguridad y contra incendios, los equipos de protección personal y de seguridad.

CE1.3 Describir las medidas a adoptar para la prevención de incendios a bordo según la normativa vigente.

CE1.4 En casos prácticos de prevención en diferentes planes de emergencia realizar simulaciones de emergencia, haciendo uso de los diversos dispositivos de emergencia, tales como rampas de evacuación, aparatos acústicos de alarma, freno de emergencia, salidas de emergencia, desbloqueo de puertas de acceso.

CE1.5 En un caso práctico de prevención en diferentes planes de emergencia:

- Informar al pasaje de las medidas de prevención a adoptar en caso de evacuación por rampas o escaleras, según el protocolo de emergencia de las compañías ferroviarias.
- Transmitir información al pasaje de las precauciones a adoptar en la evacuación, utilizando los medios de comunicación existentes en el tren, siguiendo los protocolos establecidos por la compañía ferroviaria.

C2: Aplicar el protocolo de emergencia en caso de detección de humo, incendio a bordo, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento, según las normas y planes de actuación de las principales compañías.

CE2.1 Relacionar las señales y avisos de emergencia con el protocolo de actuación pertinente en cada caso.

CE2.2 Identificar las acciones a realizar en diferentes casos-tipo de emergencias atendiendo a la gravedad de la misma.

CE2.3 Aplicar soluciones inmediatas ante diferentes incidencias simuladas de pequeña magnitud con los medios adecuados, evitando que se agrave la situación, antes de ser comunicadas al superior del tren.

CE2.4 En una simulación de emergencia en caso de humo, incendio a bordo, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento, comunicar al superior la existencia de emergencias no susceptibles de solución inmediata, utilizando los distintos sistemas de comunicación, a través de los que se pueden recibir instrucciones.

CE2.5 En una simulación de emergencia en caso de incendio, hacer uso de los dispositivos y equipos de lucha contra-incendios sobre fuego real aplicando el protocolo de evacuación del pasaje.

CE2.6 Actuar en caso simulado de fallo en el sistema de cierre de puertas a bordo de tren, desalojando al pasaje si fuera preciso, siguiendo las órdenes del responsable del tren.

CE2.7 En una simulación de emergencia, informar al pasaje de la situación y del procedimiento a seguir, en función tanto de la normativa vigente como de las instrucciones recibidas por parte del superior, manteniendo la calma.

C3: Aplicar los procedimientos para la evacuación del pasaje a partir de una orden de desalojo y las instrucciones recibidas, según los planes habituales de diferentes compañías ferroviarias para cada serie de tren.

CE3.1 Especificar el significado de la terminología técnica de evacuación y enumerar las medidas a adoptar en función de los planes específicos de la compañía para cada serie.

CE3.2 Explicar las especiales condiciones de aplicación de los planes específicos en función de las condiciones orográficas que afectan a la evacuación, como túneles, viaductos, desniveles y otros.

CE3.3 Relacionar las condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante que constituyen un factor de riesgo para la evacuación con la toma de medidas alternativas a lo establecido en los planes de emergencia.

CE3.4 Argumentar la importancia de tener en cuenta las condiciones externas para la evacuación del pasaje, tales como meteorología extrema, incendios e inundaciones, o peligros latentes, como corrimientos de tierras o desprendimiento de trincheras.

CE3.5 Explicar los protocolos de actuación de la normativa vigente en caso de las emergencias que pueden producirse en el interior de un túnel.

CE3.6 Explicar los tipos, las características y utilización del equipamiento específico para el desalojo de trenes, tales como pasarelas, escalerillas, rampas de evacuación y salidas de emergencia o ventanas de socorro dependiendo de cada serie de tren.

CE3.7 En una simulación de emergencia, comunicar, en ausencia de superiores jerárquicos, a la autoridad competente las emergencias producidas a bordo, según los planes de actuación de emergencias.

CE3.8 En un caso práctico de evacuación de pasajeros de un tren de una determinada serie:

- Emitir los mensajes referidos a la incidencia producida y la necesidad de evacuar el tren de forma comprensible.
- Emitir de forma comprensible los mensajes de aviso del peligro si se apean por el lado de la vía contigua.
- Emitir de forma comprensible las instrucciones a seguir en caso de humo, tales como caminar agachados y respirar a través de un pañuelo.
- Emitir de forma comprensible instrucciones referidas a la dirección a tomar en el interior de un túnel en función de las distancias a las salidas de emergencia y de la dirección del humo en caso de existir.
- Aplicar el procedimiento para desbloquear las puertas siguiendo instrucciones del superior del tren
- Prestar la ayuda prevista a los viajeros, en especial a las personas con movilidad reducida -PMR-.
- Comprobar el total desalojo del tren de modo sistemático y efectivo.
- En caso de incendio, colaborar con el maquinista o jefe de tren, en el aislamiento de una composición, siguiendo sus instrucciones.
- En el interior de un túnel dirigir con la linterna de mano a los viajeros hacia la salida prevista.

CE3.9 Describir las condiciones que debe reunir una zona para ser declarada como área segura hacia donde puede conducir al pasaje en caso de evacuación, explicando las medidas de control que deben aplicarse.

CE3.10 Explicar las tareas de control posteriores al desalojo del tren en su área de responsabilidad.

CE3.11 Explicar el proceso de realojo en los medios de transporte alternativos y relacionarlo con las circunstancias que deben ser objeto de especial atención, tales como personas de movilidad reducida, menores no acompañados, heridos y otros.

C4: Aplicar el procedimiento de actuación en caso de detección de humo o incendio a bordo, según las normas y los planes de diferentes compañías.

CE4.1 Enumerar las normas de actuación establecidas por las compañías en caso de detección de humo o incendio a bordo.

CE4.2 Relacionar los distintos tipos de incendio que pueden producirse a bordo de un tren de pasajeros con los métodos de extinción apropiados.

CE4.3 Describir los procedimientos de comunicación de la existencia de fuego o humo a bordo y los miembros de la tripulación a quien debe dirigirse.

CE4.4 En un caso práctico, hacer una demostración del uso de los distintos métodos de extinción sobre fuego real y la utilización de sistemas de anti incendio.

- Extinguir fuegos eléctricos y químicos entre otros, diferenciando los extintores a utilizar.
- Desprecintar, comprobar de la presión y direccionar el chorro de extinción.
- Utilizar mangueras de extinción

CE4.5 Identificar las situaciones que conducen al desalojo de un tren de pasajeros o al aislamiento localizado, según los planes de actuación de diferentes compañías.

C5: Aplicar las técnicas básicas para el control de situaciones de pánico producidas durante la evacuación de un tren de pasajeros.

CE5.1 Identificar las técnicas básicas de control aplicables en una situación de pánico producida durante el abandono de un tren, en evitación de situaciones de aplastamiento, obstrucciones de salidas de emergencia o situaciones que comprometan la seguridad del pasaje y de la tripulación.

CE5.2 Identificar los mensajes de calma que se transmiten al pasaje destinados a evitar las situaciones de pánico.

CE5.3 Explicar las técnicas de liderazgo aplicables en situaciones de pánico que aseguren la autoridad y eviten el descontrol del pasaje.

CE5.4 Describir las principales reacciones psicológicas, en caso de evacuación del pasaje.

CE5.5 Explicar las necesidades de control del pasaje dependiendo de sus reacciones psicopatológicas prototípicas.

CE5.6 Durante un simulacro de desalojo de un tren de pasajeros, enfrentarse a una situación de pánico en la que haya que aplicar técnicas de control de masas y de aseguramiento del liderazgo.

- Aplicar habilidades básicas para controlar emociones no deseadas.
- Desarrollar diferentes estrategias de control emocional.
- Controlar una situación de ansiedad, angustia o agresividad en un colectivo de pasajeros.

C6: Identificar y aplicar las medidas de prevención y actuación de riesgos laborales en situaciones de emergencias ferroviarias que debe adoptar la tripulación auxiliar de trenes de pasaje.

CE6.1 En un caso práctico, establecer las consecuencias para la salud personal derivadas de la utilización incorrecta del material y equipos de emergencia habituales en trenes de pasaje.

CE6.2 Describir los peligros para la propia salud que entraña la actuación en cada una de las diferentes situaciones de emergencia que pueden darse en trenes de pasaje, tales como humo, incendio, descarrilamiento y evacuación, entre otros.

CE6.3 En una simulación de evacuación a zonas seguras a la espera de rescate, describir los riesgos para la salud derivados de los agentes externos y aplicar las medidas preventivas.

CE6.4 Explicar los riesgos personales derivados de la actuación con pasajeros conflictivos o que perturben el orden y las medidas a adoptar para su prevención, según la normativa vigente.

Contenidos

1. Prevención de emergencias a bordo de trenes de pasajeros

- Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo:
 - Paradas detención prolongada.
 - Trasbordos.
 - Fuego a bordo.
 - Descarrilamiento.

- Planes de contingencias.
 - La seguridad según las distintas series de trenes:
 - Prescripciones internacionales y nacionales sobre seguridad en los trenes.
 - Planos de distribución de la composición.
 - Planos de situación de elementos.
 - Prestaciones básicas de los trenes.
 - Distribución del pasaje.
 - Ubicación de plazas de PMR personas con movilidad reducida.
 - Situación de las vías de evacuación.
 - Elementos de intercomunicación.
 - Elementos de desbloqueo de puertas.
 - Procedimientos y protocolos de actuación.
- 2. Lucha contra incendios y otras emergencias a bordo de trenes de pasajeros**
- Lucha contra incendios:
 - Organización de la lucha contra incendios.
 - Localización de los dispositivos de lucha contra incendios.
 - Vías de evacuación.
 - El fuego:
 - Elementos del fuego y de la explosión.
 - Triángulo del fuego.
 - Tipos y fuentes de ignición.
 - Materiales inflamables.
 - Riesgos que conllevan e implicación en la propagación de un incendio.
 - Clasificación de los incendios.
 - Agentes extintores a utilizar.
 - Detección de foco del fuego y el humo.
 - Técnicas básicas de aproximación para su extinción.
 - Procedimientos de actuación.
 - Otras emergencias:
 - Bloqueo de puertas.
 - Descarrilamiento del tren.
- 3. Control de multitudes en situaciones de emergencia en trenes de pasajeros**
- La conducta colectiva:
 - Definición.
 - Características.
 - Tipos de multitudes.
 - Análisis de la conducta colectiva en situaciones de emergencia.
 - Situaciones grupales.
 - Situaciones de aglomeraciones.
 - El pánico:
 - Definición.
 - Situaciones para que se produzca.
 - El proceso del pánico.
 - Medidas preventivas contra el pánico.
 - El fenómeno del contagio mental.
 - Tipologías de los comportamientos en las emergencias:
 - Fases sucesivas de conducta (fase de estado previo, fase de alerta, fase de choque, fase de reacción y fase de resolución).
 - Técnicas y criterios preventivos y de actuación sobre la conducta ante situaciones de emergencia:
 - La información.
 - Planes de información.
 - Requisitos de la información que logren la mayor eficacia.

- Credibilidad.
- Claridad.
- Continuidad.
- Coherencia.
- Adecuación.
- Viabilidad.
- Características de la formulación y emisión de mensajes en situaciones de emergencia.

4. Procedimientos de evacuación del pasaje a bordo de trenes de pasajeros

- Marco normativo: Normativas nacionales e internacionales sobre evacuación de infraestructuras singulares.
- Señalización:
 - Señales de preparación para la evacuación.
 - Señalización internacional de las salidas de emergencia.
 - Vías de evacuación.
 - Puntos de reunión.
- Coordinación con el resto de la tripulación:
 - Asignación de funciones en la evacuación.
 - Comunicación de zonas desalojadas.
 - Anomalías.
 - Recepción de instrucciones.
- Zonas a desalojar:
 - Asignación de zonas.
 - Compartimentos.
 - Zonas comunes.
 - Pasillos.
- Evacuación del tren:
 - Gestión de vías seguras en función de las condiciones orográficas del entorno.
 - Procedimientos para dirigir y reunir en un punto seguro a los pasajeros y la tripulación.
- Comprobación de zonas desalojadas.
- Procedimientos de conducción del pasaje a los puntos de reunión:
 - Asistencia a personas con movilidad reducida y pasajeros especiales.
- Procedimientos en los puntos de reunión:
 - Utilización de los listados de ocupación de pasajeros para el recuento de los mismos.

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).
 - Electrocutión.

- 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: INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

Código: MF1057_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1057_2 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal, emitidos en el ámbito de la actividad turística.

CE1.1 Interpretar los aspectos generales de mensajes orales emitidos en inglés y reconocer con precisión el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.

- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

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

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Aspectos no verbales.
- Número y características de los interlocutores.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar los aspectos generales de mensajes y documentos de cierta complejidad escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad turística, extrayendo la información relevante.

CE2.1 Interpretar de forma general los mensajes, instrucciones y documentos, recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito con precisión, en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

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

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

C3: Producir con fluidez mensajes orales en inglés medianamente complejos, referidos al contexto profesional del turismo.

CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con fluidez, claridad y corrección, fórmulas de cortesía aprendidas, y frases complejas que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
- Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.

- Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.

CE3.2 Producir mensajes orales con claridad y coherencia, adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar 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.
- Ruido ambiental o interferencias.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Producir en inglés documentos escritos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un vocabulario amplio, propio del ámbito profesional del turismo.

CE4.1 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales, tales como:

- Avisos para clientes de un evento.
- Documentos relacionados con la gestión y comercialización de una agencia de viajes.
- Reservas y venta de servicios y productos turísticos.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos y bonos.
- Elaboración de informes.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Redacción de información de interés general para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica, 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.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, en situaciones profesionales, tales como:

- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística, eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.

- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
- Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
- Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
- Gestión de reservas y otros servicios de viajes y alojamientos.
- Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
- Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.

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 en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contenidos

1. Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos

- Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
- Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
- Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Complimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

2. Prestación de información turística en inglés

- Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
- Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
- Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
- Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
- Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.

- Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
- Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

3. Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

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

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

Código: MP0504

Duración: 40 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Efectuar el embarque de los pasajeros en el transporte ferroviario y colaborar en los procedimientos previos al mismo, cumpliendo con la normativa legal y de seguridad.

- CE1.1 Participar en el procedimiento de constitución de la tripulación.
- CE1.2 Colaborar en las acciones previas al embarque de pasajeros cumpliendo con la normativa de seguridad vigente.
- CE1.3 Colaborar con los demás miembros de la tripulación en la preparación del tren.
- CE1.4 Colaborar en las operaciones de recepción y embarque de pasajeros.
- CE1.5 Colaborar en las operaciones de recepción y embarque de pasajeros con tratamientos especiales, aplicando los procedimientos establecidos.
- CE1.6 Utilizar la lengua inglesa en la comunicación con clientes extranjeros.

C2: Atender al pasajero a bordo del tren.

- CE2.1 Dar la bienvenida a bordo mediante la emisión de mensajes.
- CE2.2 Ofrecer los elementos básicos del servicio.
- CE2.3 Colaborar en el proceso del servicio restauración, de acuerdo con las directrices de la compañía.
- CE2.4 Colaborar activamente en cualquier situación de emergencia que pudiera ocurrir durante el trayecto.
- CE2.5 Prestar primeros auxilios en caso de emergencias ferroviarias.
- CE2.6 Utilizar la lengua inglesa en la comunicación con clientes extranjeros.

C3: Efectuar el desembarque de los pasajeros en el transporte ferroviario.

- CE3.1 Participar en el desembarque de pasajeros.
- CE3.2 Colaborar en el desembarque de pasajeros especiales.
- CE3.3 Realizar las operaciones posteriores al desembarque.
- CE3.4 Utilizar la lengua inglesa en la comunicación con clientes extranjeros.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE4.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Embarque de los pasajeros en el transporte ferroviario

- Constitución de la tripulación.
- Asistencia y participación en el briefing.
- Preparación del tren.
- Recepción de pasajeros.
- Acogida de pasajeros.
- Uso de la lengua inglesa en la comunicación con clientes extranjeros.

2. Atención al pasajero a bordo del tren

- Bienvenida a bordo.
- Ofrecimiento de los elementos básicos del servicio.
- Prestación del servicio a bordo.
- Prestación de primeros auxilios en caso de emergencias ferroviaria.
- Uso de la lengua inglesa en la comunicación con clientes extranjeros.

3. Desembarque de los pasajeros en el transporte ferroviario

- Despedida del pasajero.
- Desembarque de los pasajeros según su tipología.
- Operaciones posteriores al desembarque.
- Uso de la lengua inglesa en la comunicación con clientes extranjeros.

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

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2195_2: Operativa de embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Turismo de la familia profesional Hostelería y turismo. 	1 año	3 años
MF2005_2: Atención al pasajero en medios de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Turismo de la familia profesional Hostelería y turismo. 	1 año	3 años
MF2196_2: Prevención y asistencia a pasajeros en emergencias ferroviarias	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior de la familia profesional de Hostelería y turismo Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Turismo de la familia profesional Hostelería y turismo. 	1 año	3 años
MF2003_2: Primeros auxilios en medios de transporte de pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en medicina y cirugía o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado en enfermería o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	1 año	Imprescindible titulación
MF1057_2: Inglés profesional para turismo	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología inglesa Licenciado en traducción e interpretación Cualquier Titulación Superior con la siguiente formación complementaria: Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas. 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 	1 año	Imprescindible titulación

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula técnica de Gestión e Idiomas	45	60
Maqueta simuladora o replica de un coche de tren de pasajeros*	60	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
Aula técnica de Gestión e Idiomas	X	X	X	X	X
Maqueta simuladora o replica de un coche de tren de pasajeros*	X	X	X	X	

* Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula técnica de Gestión e Idiomas	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet - Software específico de la especialidad - Pizarras para escribir con rotulador - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos - 1 Proyector - Programas informáticos para el aprendizaje del inglés - Reproductores y grabadores de sonido - Diccionarios Bilingües
Maqueta simuladora o replica de un coche de tren de pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> - Zona de asientos para pasajeros - Ventanas de emergencia - Material de emergencias: extintores, martillos rompe cristales - Galleys - Hornos - Camaras - Trolleys - Cafeteras - Zonas de ubicación de cabinas metálicas

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.