



Técnico de Operaciones Aeroportuarias (TOA)

INTRODUCCIÓN Y GLOSARIO

Este capítulo inicial introduce al alumno en el maravilloso mundo de la aviación. Se recorre brevemente la Historia de la Aviación y se estudia el vocabulario apropiado y específico utilizado en el mundo aeronáutico.

OPERACIONES AEROPORTUARIAS

En este capítulo se familiariza al aspirante con lo que será su mundo de trabajo: partes del aeropuerto, lado tierra y lado aire, flujos de movimientos de pasajeros, señalizaciones.

NORMATIVA

Estudio sobre legislación. Leyes que regulan la Aviación Civil Internacional. Leyes que regulan la aviación en España. Normas para el transporte por vía aérea de mercancías peligrosas. OACI, IATA, transporte de menores de edad, derechos de pasajero, etc.

TRÁFICO AÉREO

Capítulo muy importante para el trabajo del Operador en el lado tierra del aeropuerto, especialmente en los mostradores de facturación: check in, tarifas, equipajes, sistemas de reservaciones, Amadeus, Sabre, etc... procedimientos para el despacho de los pasajeros.

DESPACHO DE VUELO

En esta parte del curso se estudia con bastante detenimiento la parte operativa del aeropuerto, preparando al alumno para su trabajo como auxiliar de Despachador Aéreo. Se ven elementos de aerodinámica, meteorología, fraseología aeronáutica, comunicación tierra-aire, elaboración de Planes de Vuelo, carga y centrado.

ATENCIÓN AL PASAJERO

Se estudian los Factores Humanos en la aviación y el CRM, el producto en una empresa de servicio y la importancia de la atención al público, protocolo y etiqueta.

SERVICIO A BORDO

Tanto en los mostradores de facturación, como coordinador de rampa o empleado en Catering, el operador aeronáutico necesita poseer conocimientos de los diferentes servicios que se prestan en una línea aérea, tanto en Primera Clase como en Turista: comidas especiales, patrón de almacenamiento de una aeronave, equipos a bordo y ventas a bordo.

HIGIENE Y SEGURIDAD

Seguridad en el trabajo, Primeros Auxilios, administración de la resucitación cardio-respiratoria en el aeropuerto y planes de emergencia del aeropuerto.