



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Tripulante de Cabina Ferroviario





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantess de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

19

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL

20% Beca
PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

El tripulante de cabina de tren es el profesional que se encarga de la atención al pasajero durante el trayecto, realizando entre otras, funciones relacionadas con el embarque y desembarque de viajeros. Para desarrollar estas funciones de forma eficiente, se requieren una serie de conocimientos tanto en materia de gestión y operativa de transporte ferroviario, como en materia de atención al cliente, actuación en situaciones de emergencia, comunicación en inglés, etc. Gracias al presente curso de tripulante de cabina de tren, el alumnado podrá adquirir las competencias profesionales oportunas para trabajar en un campo en continuo desarrollo y crecimiento.

Objetivos

El Curso de Tripulante de Cabina tiene los siguientes objetivos: Analizar y comprender el sector del transporte ferroviario en nuestro país. Conocer los procedimientos establecidos para el embarque y desembarque de pasajeros en transporte ferroviario. Desarrollar las competencias clave en materia de comunicación y atención al pasajero. Conocer el funcionamiento del servicio de restauración en transporte ferroviario. Aprender a gestionar y actuar en situaciones de emergencia y evacuación de pasajeros en transporte ferroviario. Aprender a comunicarse en inglés en el sector turístico. Conocer la normativa básica de seguridad laboral e higiene para el tripulante de cabina de tren. Aprender a presta primeros auxilios en un transporte ferroviario.

A quién va dirigido

Este curso online está dirigido a profesionales del sector del transporte de pasajeros o del sector turístico interesados en especializarse en uno de los sectores con mayor crecimiento y desarrollo de los últimos años, con una gran demanda de profesionales cualificados. De igual forma, está dirigido a cualquier persona interesada en formarse en esta materia para trabajar como tripulante de cabina de tren.

Para qué te prepara

Por medio del presente curso de tripulante de cabina de tren aprenderás a realizar el proceso completo de atención al pasajero en transporte ferroviario, desde el embarque hasta el desembarque, capacitándote para actuar ante determinadas situaciones de crisis.

Salidas laborales

Los conocimientos de este curso online son aplicables, profesionalmente, en el ámbito de turismo y transporte ferroviario. Concretamente, para desarrollar las funciones correspondientes a los perfiles

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

de: Tripulante de cabina de tren, Auxiliar de cabina y Azafato/a de tren.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

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

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

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

1. Operaciones previas al embarque del pasaje
 1. - Comprobación de instalaciones
 2. - Comprobación de equipos para la acogida del pasaje
 3. - Provisión de materiales
 4. - Disposición de la carga en los espacios destinados
 5. - Revisión de la documentación previa al embarque
2. Operaciones de embarque del pasaje
 1. - Comprobación de títulos de transporte
 2. - Acogida del pasaje del transporte ferroviario
 3. - Aplicación de protocolos de embarque de pasajeros según su tipología
 4. - Detección de pasajeros motivo de sospecha o conflictivos
 5. - Mensajes de bienvenida, información y seguridad, a los pasajeros
3. Operaciones de desembarque del pasaje
 1. - Información sobre el destino y los horarios de regreso a bordo
 2. - Mensajes de despedida, funciones y coordinación con otros miembros de la tripulación
 3. - Despedida de pasajeros finalizado el trayecto
 4. - Procedimientos establecidos para la salida definitiva de los pasajeros por final de

trayecto

5. - Normas de seguridad durante el proceso de desembarque y precauciones al abandonar el tren
6. - Recogida de los materiales utilizados
4. Operaciones posteriores al desembarque del pasaje
 1. - Revisión de instalaciones y espacios para utilización posterior
 2. - Comprobación de los equipos
 3. - Inventariado de materiales utilizados en los servicios ofrecidos durante el trayecto del tren
 4. - Elaboración de informes sobre situaciones anómalas en zonas de pasaje

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL PASAJERO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

1. Procedimientos de embarque
 1. - El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte
 2. - Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración
 3. - Manual de carga del servicio de restauración
2. Medios materiales
 1. - Equipos
 2. - Procedimientos de montaje de carros de servicio
3. Alimentos y bebidas
 1. - Tipos y características
 2. - Tratamiento y preparación de alimentos
 3. - Tratamiento, descorche y servicios de vinos
 4. - Comidas especiales
 5. - Técnicas y métodos de conservación de alimentos y bebidas
 6. - Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo
 7. - Técnicas y procedimientos del servicio de alimentos y bebidas
 8. - Normas de manipulación de alimentos
4. Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa

1. - Ritmos y coordinación entre la tripulación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS A BORDO DE TRENES DE PASAJEROS

1. Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo
 1. - Paradas detención prolongada
 2. - Trasbordos
 3. - Fuegos a bordo
 4. - Descarrilamiento
2. Planes de contingencias
 1. - Plan de contingencias de Adif
3. La seguridad según las distintas series de trenes
 1. - Prescripciones internacionales y nacionales sobre seguridad en los trenes
 2. - Planos de situación de elementos
 3. - Situación de las vías de evacuación
 4. - Elementos de intercomunicación
 5. - Elementos de desbloqueo de puertas
4. Procedimientos y protocolos de actuación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE MULTITUDES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN TRENES DE PASAJEROS

1. La conducta colectiva
 1. - Definición
 2. - Características
 3. - Tipos de multitudes
 4. - Análisis de la conducta colectiva en situaciones de emergencia
 5. - Situaciones grupales
2. El pánico
 1. - Definición
 2. - Situaciones para que se produzca
 3. - El proceso del pánico
 4. - Medidas preventivas contra el pánico
3. El fenómeno del contagio mental
4. Tipologías de los comportamientos en las emergencias
 1. - Fases sucesivas de conducta (fase de estado previo, fase de alerta, fase de choque, fase de reacción y fase de resolución)
5. Técnicas y criterios preventivos y de actuación sobre la conducta ante situaciones de emergencia
 1. - La información
 2. - Requisitos de la información que logren la mayor eficacia
 3. - Credibilidad
 4. - Claridad
 5. - Continuidad
 6. - Coherencia
 7. - Adecuación
 8. - Viabilidad
6. Características de la formulación y emisión de mensajes en situaciones de emergencia

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN DEL PASAJE A BORDO DE TRENES DE

PASAJEROS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, prestaciones y fórmulas de cortesía habituales

3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad
6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas

UNIDAD DIDÁCTICA 10. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD LABORAL E HIGIENE EN LA ATENCIÓN A PASAJEROS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 11. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS PRIMEROS AUXILIOS EN UN TRANSPORTE DE PASAJEROS

1. Principios básicos de anatomía y fisiología
 1. - Conceptos Básicos de Anatomía y Fisiología
2. Principios de actuación en primeros auxilios
 1. - Objetivos y límites de los primeros auxilios
3. Terminología clínica
4. Legislación de Primeros Auxilios

UNIDAD DIDÁCTICA 12. ACTUACIONES DE SOCORRISMO A BORDO DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

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

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group