



## Descripcion de Cursos Individuales

### Proveedor de Servicio al Cliente/Customer Service Providers



Este adiestramiento surge de la necesidad de los empresarios aeroportuarios y de la industria turística en general de contar con un elemento trascendental en el desarrollo de sus negocios: proveer al cliente un servicio de excelencia, a base de sus necesidades, en el menor tiempo posible, con cortesía y calidad total.

Este incluye la discusión de conceptos, técnicas y principios que aplican al brindar servicios al cliente tales como boletería, servicios especiales, los elementos básicos del buen servicio, comunicación efectiva, seguridad y atención en caso de emergencia y estrategias de servicio. Este curso es parte del programa **Airport Services Agent**.

*This course is in response to the urgent need by the service providers, FBOs, Ground Handlers and airlines for qualified, well trained candidates which can help the employers meet and exceed service excellence expected from their customers. With courtesy, with skills and in an OJT format, this course is condensed and without fillers.*

*It includes several discussions, from concepts and techniques to ticketing, special services and handling of the physically challenged. Discussed also are the basic elements of customer service, effective communications, personal and corporate security, emergency situations and others. This course is part of our **Airport Services Agent** program.*

### Especialista de Rampa Aeroportuaria / Airport Ramp Services Specialist



El adiestramiento incluye los fundamentos que aplican al procedimiento correcto de la operación de rampa según la reglamentación federal (FAA y TSA) que aplica, discutiendo temas tales como: sorteo de maletas y equipaje, procedimiento de seguridad internacional, movimiento y control de la rampa, salidas y llegadas de aeronaves, reglas, vocabulario y procedimientos aeroportuario, dialogo con el personal en la cabina de mando referente a los sistemas de apoyo y movimiento de la aeronave, prevención de daños de avión y equipaje, y seguridad de personal, entre otros asuntos. Este curso es parte

del programa **Airport Services Agent**.

*This module includes fundamentals and general principles applicable to procedures in the airline and airport ramp operations in accordance with applicable Federal Air Regulations (FAA & TSA). Topics discussed are baggage sorting and handling, international security procedures, arrival and pushback procedures, countdown to departures, air-to-ground communications, ground support familiarization, aircraft damage and personal injury prevention among others. This course is part of our **Airport Services Agent** program.*

## CARIBBEAN AVIATION TRAINING INSTITUTE, INC.



## Especialista de Agente de Seguridad Aeroportuaria



El curso tiene el propósito de relacionar al participante con todos los procesos y códigos de seguridad requeridos por las líneas aéreas o agencias aeroportuarias, así como los servicios que se le brindan al cliente en los procesos de embarque y desembarque en el aeropuerto.

El adiestramiento incluye los siguientes aspectos: operador de equipo de rayos x, proceso de inspección de pasajeros, proceso de cacheo, artefactos explosivos improvisados, inspección de equipaje de mano, inspecciones especiales, movimiento de pasajeros discapacitados, y ejecución y administración de los procesos de seguridad aeroportuarios en general, según: FAA, TSA, Departamento Agricultura, Aduana y Auditoria Interna. Este curso puede ser parte del programa de **Airport Services Agent**.

This course covers all aspects of the security procedures required by the TSA but performed by the airline itself or its designee. Includes aircraft searches, handling of IEDs, security procedure adherence, handling of physically challenged passengers as well as general hand luggage inspection and pat-downs. The course is part of *our Airport Services Agent program*.

## Agente de Limpieza de Aeronaves / Aircraft Cleaning Agent



Este entrenamiento tiene como propósito introducir al estudiante en el estudio de todos los aspectos del procedimiento correcto y seguro de limpieza del interior y exterior de la aeronave establecido por las regulaciones federales. Incluye el uso del equipo y materiales y las políticas de desinfección sanitaria, limpieza de la cabina de aeronaves, terminologías, entre otros aspectos. Este curso es parte del programa **Airport Services Agent**.

*As part of the cleanliness program of most airlines, this course explains rules and regulations, do's and don'ts according to the airlines, FAA, EPA. Ports Authorities as well as the correct methodology to be used while servicing an aircraft whether it is interior vs. exterior cleaning. This course is part of our **Airport Services Agent** program.*

## CARIBBEAN AVIATION TRAINING INSTITUTE, INC.

P.O. Box 810300, Carolina, P.R. 00981 - Ave. José A. Santana, Ed. CAF1, Base Muñiz, Suite 201,  
Carolina, P.R., 00979 Tel: 787.253.2030 [www.caribav.com](http://www.caribav.com) [admin@caribav.org](mailto:admin@caribav.org)



## Agente Carga Aérea / Air Cargo Agent

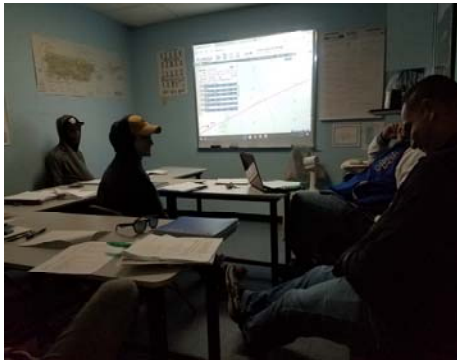
Este adiestramiento tiene el propósito de proveer al estudiante los conocimientos, destrezas y la actitud laboral en torno al manejo, regulaciones, y otras áreas de servicios relacionados con el movimiento de carga general en los aeropuertos a través de las líneas aéreas, mediante el desarrollo de un plan de acción que atienda tanto la conceptualización como la práctica en un escenario real de trabajo. Este curso es parte del programa [Airport Services Agent](#).



*The purpose and objectives of this training is to provide the participants the skills and understanding related to the handling of air cargo including regulations. The module includes in its action plan the OJT format used today by all air carriers. This course is part of our [Airport Services Agent](#) program.*

## Despachador de Vuelo - Operaciones / Flight Dispatcher - Ops

El curso de Flight Dispatcher cubre todas las áreas asignada a la oficina de Tráfico u Operaciones. El participante aprenderá todo referente a la preparación de documentos de vuelos para la cabina de mando. Incluye el conocimiento y ejercicios de puntos de referencia de vuelos, aeropuertos alternos, reconocimientos de sistemas meteorológicos, calculo de combustibles, frecuencia radiales, distribución de carga y peso y balance. También incluye el manejo del sistema de plan de vuelos entre otros. Este curso es parte del programa [Airport Services Agent](#).



*The purpose and objectives of this course includes at great length all areas involving flight planning. From waypoints to alternate airports, recognition and possible limitations affected by weather system, how to calculate fuel quantities as well as weight and balance is also included. The module includes understanding of the ATC system and is taught in an OJT format used today by all air carriers. This course is part of our [Airport Services Agent](#) program.*

## CARIBBEAN AVIATION TRAINING INSTITUTE, INC.

P.O. Box 810300, Carolina, P.R. 00981 - Ave. José A. Santana, Ed. CAF1, Base Muñiz, Suite 201,  
Carolina, P.R., 00979 Tel: 787.253.2030 [www.caribav.com](http://www.caribav.com) [admin@caribav.org](mailto:admin@caribav.org)