

PERFIL PROFISSIONAL
TRIPULANTE DE CABINE (M/F)

ÁREA DE ACTIVIDADE - TRANSPORTES

OBJECTIVO GLOBAL - Garantir a segurança e assistência a passageiros a bordo de aeronaves.

SAÍDA(S) PROFISSIONAL(IS) - Tripulante de Cabine (M/F)

ACTIVIDADES

1. Assegurar permanentemente as condições de segurança a bordo da cabine:

- 1.1. Verificar o equipamento de bordo e informar os passageiros dos procedimentos a respeitarem para assegurar as condições de segurança;
- 1.2. Combater as causas que determinam anomalias, nomeadamente focos de incêndios;
- 1.3. Preparar a cabina para manobras especiais, aterragem e amaragem, e decidir, orientar e acompanhar a evacuação de passageiros e tripulação;
- 1.4. Assistir os passageiros e tripulação em situações de emergência, aplicando os procedimentos de sobrevivência e os primeiros socorros.

2. Prestar assistência a bordo a passageiros e tripulação:

- 2.1. Acolher os passageiros organizando e orientando a sua acomodação de acordo com os diversos momentos do voo, tendo em atenção as normas de segurança e os procedimentos legais;
- 2.2. Assegurar o serviço de refeições e de bebidas, de acordo com o plano de voo, bem como o serviço de venda a bordo;
- 2.3. Atender às chamadas dos passageiros e prestar-lhes as informações e serviços solicitados;
- 2.4. Prestar assistência a passageiros especiais, designadamente a V.I.P., crianças não acompanhadas, grávidas, doentes e deficientes.

COMPETÊNCIAS

SABERES

1. Língua portuguesa (compreensão e expressão oral e escrita).
2. Língua inglesa (compreensão e expressão oral).
3. Língua francesa (compreensão e expressão oral).
4. Língua inglesa técnica.

5. Legislação e regulamentação aplicáveis ao transporte aéreo de passageiros (internacional, nacional e do operador).
6. Noções de meteorologia.
7. Noções de equipamentos e comunicações aeronáuticas.
8. Noções de tráfego aéreo.
9. Tipologia e morfologia de aeronaves.
10. Normas e procedimentos de segurança de passageiros.
11. Normas e procedimentos de emergência a bordo.
12. Procedimentos de salvamento e sobrevivência.
13. Noções de serviço de refeições e bar.
14. Técnicas de comunicação e de atendimento.
15. Motivação e gestão de conflitos.
16. Turismo e património histórico-geográfico e gastronómico.
17. Primeiros socorros.

SABERES-FAZER

1. Utilizar o equipamento de segurança e salvamento.
2. Aplicar as normas e procedimentos de emergência a bordo.
3. Aplicar as técnicas de sobrevivência em caso de acidente.
4. Adotar posturas de segurança durante o voo ao deslocar-se na cabina da aeronave.
5. Utilizar a terminologia específica da actividade.
6. Aplicar técnicas de comunicação na transmissão da informação.
7. Utilizar as competências linguísticas em português, francês e inglês na comunicação oral.
8. Aplicar as técnicas de serviço de refeições e bar, no atendimento a bordo.
9. Aplicar as técnicas de primeiros socorros.

SABERES-SER

1. Adotar comportamentos assertivos com vista ao cumprimento das normas de segurança.
2. Adotar comportamentos de estabilidade emocional e de resistência ao "stress".
3. Decidir sobre as soluções adequadas em situações de emergência.
4. Organizar o trabalho de forma a permitir responder às solicitações do serviço.
5. Interagir com os outros no trabalho em equipa.
6. Facilitar o relacionamento interpessoal com interlocutores diferenciados.
7. Integrar as normas de segurança, higiene e saúde no exercício da actividade profissional.
8. Motivar os outros na adopção de comportamentos seguros.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL - ÁREAS TEMÁTICAS

DOMÍNIO SÓCIO-CULTURAL

- Inglês
- Francês
- Desenvolvimento pessoal, profissional e social
- Ambiente, prevenção, higiene e segurança

DOMÍNIO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO

- Inglês técnico
- Comunicação e atendimento
- Motivação
- Gestão de conflitos
- Liderança e tomada de decisões
- Prevenção e segurança a bordo
- Salvamento e sobrevivência
- Assistência a passageiros e bagagem
- Transporte aéreo - legislação, normas e procedimentos
- Turismo e Património histórico-geográfico e gastronómico
- Legislação laboral e da actividade profissional
- Tipos e características de aeronaves
- Primeiros socorros
- Serviço geral a bordo
- Equipamentos e comunicações aeronáuticas
- Meteorologia
- Tráfego aéreo
- A Empresa e sua organização

➤ **Obs.** Os cursos de formação profissional nesta área devem integrar uma componente teórica e uma componente prática a desenvolver em contexto de formação e em contexto real de trabalho.