

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
TECNOLOGIA EN GESTIÓN DE SERVICIOS PARA AEROLINEAS.

“EL ARTE DE VOLAR”

ARIZA PEÑA NATALIA 1020012654

BAQUERO VARGAS SANDRA MILENA 1020012975

BECERRA RODRIGUEZ CAMILA ANDREA 1020010582

CACERES RUBIANO IVAN DARIO 1020010032

GARCIA PAOLA ALEXANDRA 1020014160

HERNANDEZ BARRERA LYNA MARIA 1020010168

MARTINEZ CASTAÑEDA MARIA GABRIELA 1020012658

PRIMICIERO MARYI MELISSA 1020011861

TAVERA MONTAÑEZ JULIANA 1010011673

TORRES LIZARAZO JEIMMY VIVIANA 1020010261

PRESENTADO A:

MARIA LUCERO OSORIO

ASIGNATURA:

SERVICIOS A BORDO

BOGOTÁ, 30 DE NOVIEMBRE DE 2012

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
HISTORIA DE LA PROFESIÓN.....	8
HISTORIA DE LOS PRIMEROS VUELOS	9
ETIMOLOGÍA DE LA PALABRA AZAFATA.....	10
ELLEN CHURCH.....	11
CREACION DE LA “ACAV” ASOCIACION COLOMBIANA DE AUXILIARES DE VUELO.....	13
A TRAVES DE LOS AÑOS	17
T.C.P. TRIPULANTE DE CABINA DE PASAJEROS.....	19
HISTORIA DE CAMBIOS EN LOS UNIFORMES EN LAS AZAFATAS	22
¿AUXILIAR DE VUELO?.....	36
PERFIL ACTUAL DE UN AUXILIAR DE VUELO.....	37
PERFIL QUE BUSCAN LAS AEROLINEAS	38
CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE UN AUXILIAR DE VUELO.....	39
¿QUÉ HACE UN AUXILIAR DE VUELO?	39
DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE UN AUXILIAR DE VUELO:	39
Temas de un programa para auxiliar de vuelo	40
PERFIL PROFESIONAL PARA SER UNA AZAFATA EN IBERIA.....	41
Una azafata necesita múltiples habilidades de asignación	41
PERFIL PROFESIONAL PARA SER UNA AZAFATA DE FLY EMIRATES	42
“EL ARTE DE VOLAR “	42
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA GEOGRAFIA TURISTICA?	42
¿POR QUÉ ES IMPORTANCIA SABER SOBRE MERCANCIAS PELIGROSAS?	43
¿POR QUÉ LA DEMOSTRACION DEL EQUIPO DE EMERGENCIA?	43

¿POR QUÉ EL DOMINIO DE LA URBANIDAD DE CARREÑO EN EL CAMPO DE LA AVIACION?.....	44
¿POR QUÉ SIENDO IMPORTANTE LA SEGURIDAD, VAMOS A TRABAJAR CON EL SERVICIO ABORDO?..	44
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA METEOROLOGIA?.....	45
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN EL SERVICIO A BORDO.	45
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL MANEJO DE LA VOZ Y LOS ANUNCIOS?	46
¿POR QUÉ SERVIR?.....	46
MOTIVOS POR LOS CUALES SE OFRECEN VINOS WISKY Y APERITIVOS	47
¿POR QUÉ IDENTIFICAR UN GALLEY?	48
TROLLEYS.....	51
TIPOS DE TROLLEYS	51
SISTEMA DE APERTURA DEL FRENTE DE UN TROLLEY	52
CAFETERAS.....	53
MANEJO	53
HORNOS	54
RACK	55
COMIDAS	55
MENU CLASE EJECUTIVA.....	55
MENU CLASE TURISTICA	56
COMIDAS ESPECIALES:	56
FRASES CÉLEBRES DE LA AVIACIÓN.....	59
CONCLUSION ENTREVISTA REALIZADA A LAS AUXILIARES DE VUELO DE LAS DIFERENTES AEROLINEAS.....	63
ENCUESTA.....	65
RESULTADOS ENCUESTA AEROLINEA LAN	67
RESULTADOS AEROLINEA IBERIA	68
RESULTADOS AEROLINEA AIRFRANCE	69
RESULTADOS AEROLINEA SATENA.....	70
RESULTADOS AEROLINEA AVIANCA.....	71
RESULTADOS AEROLINEA COPA AIRLINES	72

FOTOS ESTUDIO DE CAMPO	74
FOTOS PRACTICA FINAL	88
Bibliografía	92

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se quiere dar a conocer como a través de la historia se han venido realizando cambios significativos con respecto a la profesión de un auxiliar de vuelo. Cómo al pasar de los años cada vez se va reconociendo a nivel nacional e internacional esta profesión tanto para hombres como para mujeres que buscan mejorar un estilo de vida y velar por la seguridad de todas las personas que van siendo parte de este gran grupo. Encontraremos las diferencias de perfil profesional en las diferentes aerolíneas, la importancia que tienen las materias que se ven durante la carrera de auxiliar de vuelo, lo importante de un buen servicio al cliente y todas y cada una de las generalidades de este estilo de vida.

Es importante conocer cómo fueron los inicios de la profesión y cómo han venido evolucionando y surgido cambios que han trascendido durante el tiempo, en esta disciplina; finalmente realizaremos una apreciación más profunda del sentido de ser un Auxiliar de Vuelo.

JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se hace con el fin de poder reconocer los diferentes procedimientos operacionales, éticos y profesionales para lograr un excelente desempeño a bordo, el cual debemos manejar de una manera eficiente tanto en la práctica universitaria como en el momento en que empezamos a desarrollar nuestras labores en el campo profesional. Es importante reflejar a nuestros pasajeros la seguridad, entrega y profesionalismo en cada servicio prestado. Demostrar que somos aptos para prestar un servicio que cualifique, valore nuestro desempeño, asegure actitudes y aptitudes que motiven a nuestros clientes a seguir confiando en nosotros y así consigamos el posicionamiento que se ha venido trabajando por mucho tiempo, logrando así prestarles el servicio que ellos se merecen y mantener nuestra imagen como auxiliares de vuelo.

Para llegar a ser un buen auxiliar de vuelo se debe tener vocación, amar lo que se hace, tener y meterle un poco de locura a la vida, saber que para todo auxiliar lo más importante es la seguridad de los pasajeros y tripulantes de esta profesión, se encontrarán diferentes obstáculos que si se logran superar se demostrará que se nace para esto y que en realidad se ha tomado la decisión correcta.

A través de los años los auxiliares de vuelo se han distinguido por la imagen y elegancia con la que siempre se muestran frente a los pasajeros, es importante entender que la presentación del prestador del servicio es la imagen de la aerolínea.

Muchas personas tienen un pensamiento errado acerca de la palabra “auxiliar de vuelo”, creen que por ser los encargados de brindar un servicio de comida, café, desayuno, entre otros; son los que sirven “el café en el avión”; y están equivocados con respecto a esto, no solo realizan este tipo de labores, sino que por el contrario durante el vuelo siempre están velando por la seguridad y por brindar el servicio que los pasajeros se merecen.

Otro punto importante que se debe tener en cuenta es que gracias a la tecnología la cual ha sido de gran ayuda para todos los auxiliares en el momento de prestar un buen servicio, se pretende lograr que siempre sea eficaz, completo y armónico.

OBJETIVO GENERAL

- Implementar un método de interés a todas aquellas personas que tengan afinidad y amor por nuestra profesión logrando así tener un enfoque aeronáutico, demostrando los diferentes procesos que se deben tener en cuenta en el momento de prestar un servicio en aire y en tierra, mencionaremos algunos de los procedimientos que se deben seguir para la seguridad durante el vuelo y en los procedimientos en tierra.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las funciones que deben cumplir los auxiliares de vuelo.
- Estudiar uno a uno los procesos y las herramientas necesarias para realizar una excelente labor.
- Conocer las diferencias de un servicio a bordo y un servicio en tierra.
- Reconocer la importancia de la seguridad a bordo.
- Entender la importancia que se debe tener con respecto a la seguridad de los pasajeros durante el vuelo.
- Tener conocimiento acerca de salidas de emergencia y procesos durante el vuelo.

HISTORIA DE LA PROFESIÓN

“Un TCP es el responsable de garantizar la seguridad de los pasajeros en todo momento y especialmente en situaciones de emergencia. Además está capacitado para servir y prestar una excelente ayuda”

En los inicios de la Aviación, hablamos tentativamente de los años 20, la Aerolínea inglesa Imperial Airways desarrolla la idea de incorporar a su equipo de tripulación Auxiliares de vuelo masculinos, los cuales fueron nombrados como (CABIN BOYS). Logrando así un sueño realidad para hombres.

Es por esto que nuestra profesión abrió sus puertas a cualquier género para hacer parte del gremio, gracias a la insistencia de la tan mencionada Ellen Church, enfermera de 25 años de edad, fue posible que las mujeres hicieran parte al igual que los hombres como tripulantes de cabina. Esta reconocida enfermera, argumentó en 1930 al señor Steve Stimpson de la Boeing Air Transport (BAT), era de suma importancia tener dentro de los tripulantes del aeronave, mujeres con conocimientos de enfermería, capaces de prestar atención médica apropiada a los pasajeros, en caso de mareo, miedo a volar o de la incapacitación de un Piloto.

La compañía aérea Boeing, no apoyo la idea de Church puesto que acotaban a sus argumentos que las mujeres no eran aptas para volar, ya que sus cambios y alteraciones hormonales derivadas del periodo podían interferir en la operación a bordo. Pero finalmente la idea fue replanteada y se decide por unanimidad hacer 8 contrataciones de enfermeras competentes, las cuales se denominaron como “The Original Eight o The Sky Girls”, dentro de este grupo Ellen.

Luego de algunos años, la industria aeronáutica decide inventar estrictos procesos de selección: enfermeras hermosas, solteras de 25 años, con un peso máximo de 52 kg y estatura máxima de 1.60 m, lo contrario en la actualidad.

El título de enfermería no era un requisito al inicio de la II Guerra Mundial y así se fueron contratando a otro tipo de profesionales; dando así a otros la oportunidad de ejercer el tan anhelado ideal.

Por otro lado el 22 de septiembre de 1946, despegó del aeropuerto de Madrid-Barajas un Douglas DC-4 de Iberia, aeronave en la que se cruzó por primera vez el Atlántico en un vuelo de casi 36 horas con varias escalas. De igual manera fue el primer avión en el que volaron azafatas, puesto que en ese tiempo ese apelativo no existía. Pero algunos nombres pasaron por la cabeza de muchos: aeroviarías, aeromozas, provizadoras, mayordomas, vasafatas. Hoy la famosa palabra azafata, fue sustituida por el frío apelativo de “tripulante de cabina de pasajeros” o “TCP”.

HISTORIA DE LOS PRIMEROS VUELOS

En aquellos primeros vuelos, los pasajeros estaban obligados a subir a una báscula antes de abordar el avión. Había que pesarlo todo, el equipaje de mano, las maletas y al propio viajero: en esto de volar siempre ha habido un trámite. A los viajeros de provincias que llegaban a Madrid para tomar el vuelo a América, la compañía les proporcionaba una noche en una pensión cerca de la Plaza de Cánovas, donde se encontraba la sede de Iberia. Y por si fuera poco, todos los pasajeros tenían que preparar la documentación a víspera de su viaje y debían presentar el pasaporte y un certificado médico en las oficinas de la aerolínea para llenar unos formularios que posteriormente se mostraban en los consulados correspondientes de cada escala.

Cuando subían los pasajeros a la nave, repartían un folleto en cuya portada aparecían jóvenes españolas ataviadas con trajes regionales y en el que se aconsejaba “por cortesía” no fumar en pipa o cigarro puro para evitar molestias a sus vecinos “y sobre todo, a sus vecinas”. Además del folleto, los pasajeros recibían una cajita de cartón con pollo frito, tortilla española, huevos duros y un bombón. Para terminar, se servía en taza de loza Nescafé con agua de termo.

El precio del trayecto era de 7.250 pesetas (unos 40€), una barbaridad para la época y en los primeros vuelos, la ocupación fue del 90%. Todo un éxito.

Fue en 1947 cuando se incorpora a la plantilla de Iberia el primer auxiliar de vuelo masculino: Fernando Castillo, convirtiéndose en el primer “Azafato” en España.

Hoy en día, según la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, dependiente del Ministerio de Fomento informa que los tripulantes de cabina de pasajeros (TCPs) son los responsables de garantizar la seguridad de los pasajeros en todo momento y especialmente en situaciones de emergencia. (FORO AVIONES).

ETIMOLOGÍA DE LA PALABRA AZAFATA

La palabra azafata en castellano, presenta una etimología curiosa. Las mujeres musulmanas del Al-Ándalus que pertenecían a las clases adineradas poseían esclavas a su servicio que denominaban "azafatas", debido a que ellas eran las que custodiaban y ponían a servicio de su señora una especie de bandeja que contenía joyas. A dicha bandeja se le denominaba "Safats". Las mujeres al servicio de las reinas de España eran denominadas azafatas y camaristas.

En los años 50, cuando se iniciaba la industria aeronáutica para el transporte de personas, se estuvo pensando en elegir un nombre adecuado para esta profesión y finalmente se decidió revitalizar este arabismo: azafata, que de "camarera de la reina" se retomó en España para referirse a lo que en otros países llaman "aeromoza". Antes, la palabra azafata sólo se usaba para los TCP femeninos, pero a lo largo de los años los hispanohablantes empezaron a utilizar la forma masculina análoga, cambiando la -a del femenino por la -o del masculino: azafato.

Las nuevas asistentes de vuelo, que acabarían de llamarse stewardesses (término azafata en inglés), pronto se convertirían en parte integral de la industria aeronáutica. Las demás compañías aéreas empezaron a contratar enfermeras para sus vuelos; así lo hizo United Airlines en 1930. El requerimiento de tener un título de enfermería se relajó al comienzo de la segunda guerra mundial, cuando la escasez de enfermeras debido a las necesidades del conflicto bélico internacional hizo que se fueran contratando a otro tipo de titulaciones.

La primera responsabilidad de las azafatas y auxiliares de vuelo en el desarrollo de su trabajo es supervisar, en todo momento, la seguridad de los pasajeros, pero la parte más visible es la de trabajar atendiendo a sus clientes: sirviendo comidas y bebidas y acomodando en la medida de lo posible las necesidades de los pasajeros. Estos roles a menudo entran en conflicto, como cuando se deniega a un pasajero la ingesta de bebidas alcohólicas cuando ha bebido mucho, o cuando inquiere a los pasajeros para que se abrochen los cinturones, se sienten, o cualquier otro procedimiento que garantice la seguridad en la cabina del avión. (WIKIPEDIA).



Figura 1: Auxiliares de vuelo.

(CLIPPEDB)

ELLEN CHURCH



Nació en el año 1904 el 22 de septiembre (Iowa- estados unidos), se convirtió en la primera auxiliar de vuelo el 15 de mayo 1930, en un vuelo entre Oakland y Chicago a bordo de un Boeing 80-A, avión trimotor de la aerolínea Boeing air transport, que ahora se conoce como United Airlines.

Fue una mujer apasionada por la aviación, estudio para piloto con la esperanza de algún día llegar a ejercer esta profesión, un día decidió ir en busca de trabajo a la BAT el 23 de febrero de 1930, donde se reunió con STEVE STIMPSON, quien vio la necesidad de contratar personal en cabina, la primera idea de stimpson era contratar cabin boys, pero se percato que era mejor llevar enfermeras a bordo por si algún piloto o un pasajero sufría algún tipo de trastorno durante el vuelo.

La boeing que en ese entonces no era solo fabricante de aviones, era una compañía aérea decía que las mujeres no eran aptas para volar debido a sus alteraciones hormonales causadas por el periodo, tras de considerar los argumentos y los puntos a favor decidió contratar 8 enfermeras por un periodo experimental de tres meses.

Las nuevas auxiliares de vuelo , que terminaron llamándose “stewardesses” tenían que pasar por estricto proceso de selección donde les exigían, ser enfermeras calificadas, solteras, menores a 25 años , peso máximo de 52 kg y estatura de 1.60 cm, estas cobraban 150 dólares porcada 100 horas de vuelo.

Ellen dejo de volar después de 18 meses debido a un accidente en coche, se dedico a dictar clases de enfermería en la universidad de Minnesota, durante la segunda guerra mundial (1942) volvió a volar como capitán en la “army nurse corps air evacuation service” y recibió la medalla del aire por su servicio en el norte de África, Inglaterra y Francia.

Luego de su participación en la segunda guerra mundial fue enfermera directora en indiana del “terre haute unión hospital”, en 1964 se caso con Leonard Marshall director del “terre haute first national bank”. Murió el 22 de agosto de 1965 debido a una caída que sufrió cuando montaba a caballo, en su honor existe una estatua en el aeropuerto de Cresco se llama ELLEN CHURCH FIELD. (ASA).



CREACION DE LA “ACAV” ASOCIACION COLOMBIANA DE AUXILIARES DE VUELO.

A principios del año 1961 los señores Hernando Ortiz y Ramiro Castro preocupados por las irregularidades, arbitrariedades y abusos que se presentaban día a día con sus compañeros Auxiliares de Vuelo, llevaron a cabo la conformación de la “ACAV” Asociación Colombiana de Auxiliares de Vuelo.

El 7 de abril del mismo año adquirieron la personería jurídica con domicilio en Bogotá, nombrando la primera Junta Directiva encabezada por el presidente el Señor Hernando Ortiz y Ramiro Castro el Secretario General, de esta forma presentaron ante la empresa Avianca un pliego de peticiones, el cual no fue tomado en cuenta, así fue, como en agosto de 1961 dieron inicio a la primera huelga de hambre apoyada por la mayoría de Auxiliares de Vuelo de Avianca frente a la Plaza de Bolívar. Con esta huelga se lograron adquirir algunos derechos, pero el más importante fue el reconocimiento de la que hoy llamamos “ACAV”.

En 1972 se llevo a cabo la segunda huelga, cerca a los hangares de mantenimiento de la empresa Avianca, encabezada por el señor Alfonso Cabanzo junto al señor Jaime Torres entre otros que conformaban la junta directiva, con esta huelga lograron:

- La reglamentación de las condiciones laborales.
- Establecer un control de horas de vuelo ya que el tiempo de vuelo sobrepasaba las 120 horas.
- El traslado de personal de auxiliares colombianos a la rama internacional dado que por dos colombianos habían 8 extranjeros.
- Devengar por hora de vuelo una cuantía establecida.
- La confirmación de los días libres.
- Unificar la hora de almuerzo.

Posteriormente a esta huelga el señor Alfonso Cabanzo fue despedido junto con sus colaboradores, cinco años más tarde fueron reintegrados nuevamente a sus cargos.

Siete años después en 1979, apoyando la labor emprendida por la ACAV se adhirieron los auxiliares de vuelo de la aerolínea BRANIFF, los cuales continuaron en la aerolínea EASTERN en 1981 y posteriormente en 1990 estos mismos auxiliares pasaron a formar parte de la aerolínea AMERICAN AIRLINES. En 1987 los auxiliares de vuelo de la aerolínea BRITISH AIRWAYS entraron a formar parte de la ACAV, y en el año 2001 se adhirieron los Auxiliares de Vuelo de la aerolínea AEROREPÚBLICA consolidando así una sola agremiación. A finales del año 2008 se afilian los primeros colombianos Auxiliares de Vuelo de la aerolínea AIRES y a la fecha el número de afiliados va creciendo en forma activa.

En la actualidad la Asociación cuenta con más de 500 afiliados los cuales pertenecen a las aerolíneas AVIANCA, HELICOL, AMERICAN AIRLINES, AEROREPUBLICA y AIRES.

- La Asociación Colombiana de Auxiliares de Vuelo desde su fundación ha luchado por mantener y defender los derechos adquiridos en las convenciones colectivas de trabajo, procurando el bienestar de sus afiliados ya que la asociación es de todos y para todos aquellos auxiliares de vuelo que deseen continuar con esta ardua labor. (ACAV).



Illustration by Harold Anderson

Flying Physicians

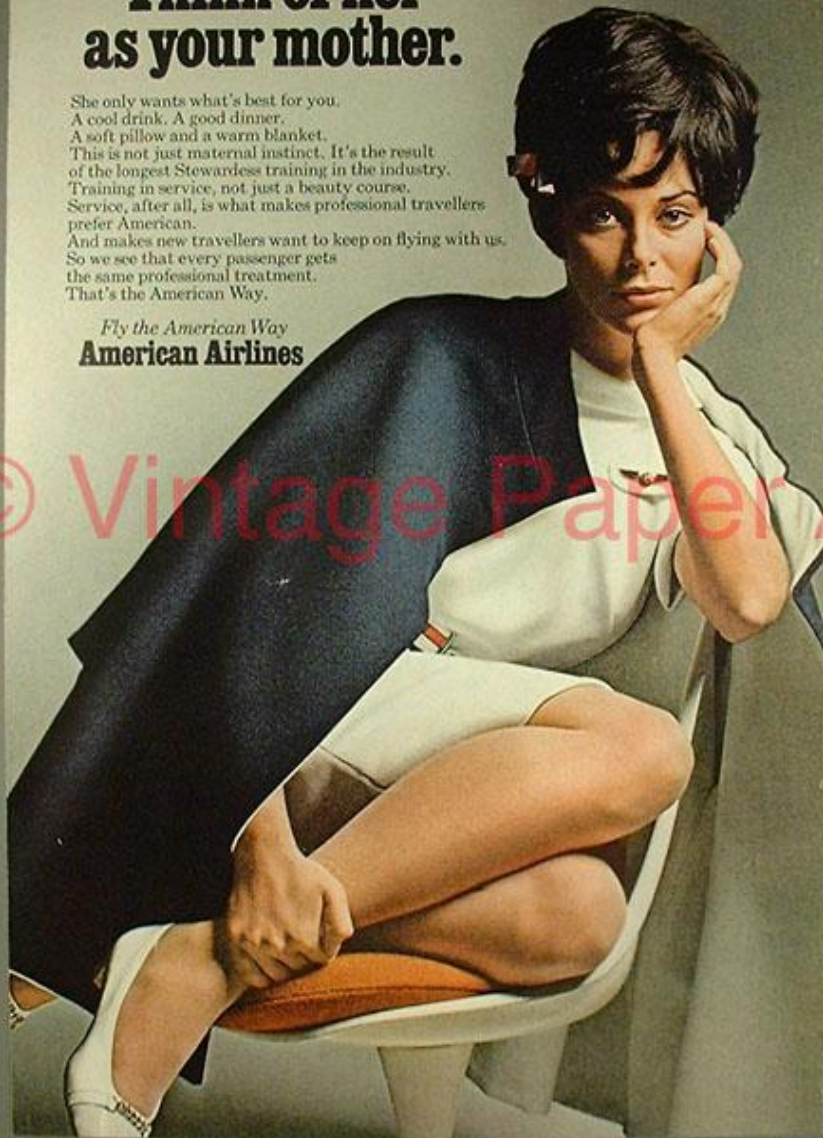
The research of the ethical pharmaceutical manufacturer supplements that of the physician. The Lilly Research Laboratories have been privileged to work with investigators in almost every specialized field of medicine. The scientific staff of the Lilly organization is dedicated to the principle of serving the medical profession through research.

ENGINEERS are generally given the complete credit for revolutionary advances in the field of aviation. Sometimes overlooked are the brilliant researches of physicians and their associates who have carefully investigated the causes of physical discomfort under all conditions of flying and who have worked out methods to minimize or prevent harmful body stresses. Paul Bert, the brilliant French physiologist, was the first to lend his talents to this study. Aviation medicine is now a recognized specialty. The spectacular achievements in aviation have in no small degree been made possible by this branch of the medical profession.

Think of her as your mother.

She only wants what's best for you.
A cool drink. A good dinner.
A soft pillow and a warm blanket.
This is not just maternal instinct. It's the result
of the longest Stewardess training in the industry.
Training in service, not just a beauty course.
Service, after all, is what makes professional travellers
prefer American.
And makes new travellers want to keep on flying with us.
So we see that every passenger gets
the same professional treatment.
That's the American Way.

Fly the American Way
American Airlines



© Vintage Paper Ads

A TRAVES DE LOS AÑOS

Con el pasar de los años, el rol que desempeñaban la azafatas o auxiliares de vuelo empezó a cambiar convirtiéndose en un atractivo para viajar. Muchos anuncios que las aerolíneas publicaban en donde se mostraban a las azafatas en diferentes lugares del mundo con uniformes muy coloridos, el fin de estas aerolíneas era atraer clientes.



Foto: [Avi Abrams](#)

Desafortunadamente todo no podía ser perfecto, y las exigencias que les eran impuestas a las auxiliares eran demasiado estrictas, debían siempre estar maquilladas, peinadas (este se hacía cada vez más difícil, cuando se realizaba viajes de larga duración), debían mantener un peso, usar tacones altos, usar minifaldas, permanecer solteras por lo menos en un periodo de 18 meses, el margen de edad era que no debían pasar de 26 años, entre otras reglas.



Foto: [Avi Abrams](#)

Al ver que las azafatas se empezaron a cansar de tantas normas y reglas estrictas exigidas por las aerolíneas, estas decidieron hacer unas reformas para así mejorar las condiciones de trabajo, debido a que muchas de estas mujeres querían trabajar como “aeromozas” para poder viajar por todo el mundo y con esto poder ser independientes económicamente, un sueño que toda mujer en ese tiempo quería cumplir.

Las condiciones de trabajo para las azafatas son mucho mejor, desde el cambio en los uniformes los cuales empezaron a ser diseñados para dar mayor comodidad durante largas horas en vuelo. Con la incorporación de hombres a esta profesión el nombre como siempre se ha venido conociendo de “azafatas” o “aeromozas” oficialmente se conoce como auxiliares de vuelo.



Foto: [Verratxan](#) Foto.

T.C.P. TRIPULANTE DE CABINA DE PASAJEROS.

Como se origino el nacimiento de la profesión del TRIPULANTE DE CABINA DE PASAJERO (T.C.P.) Se conoce como el camarero Sanderson quien fue el primer auxiliar de género masculino en servir refrigerios en un avión, este voló con la compañía British Darnler Airways, en la ruta París a Bruselas en el año 1922.

Antes del año 1930 se emplearon como T.C.P a los copilotos de los aviones de la época, empezaban a realizar un proceso donde se comenzaba por las comprobaciones de vuelo, recibían a los pasajeros y repartían los servicios que se brindaban como. Cajas con comida, lectura, entre otros, y luego de esto se tenían que dirigir a la cabina de mando para ayudarle al comandante en el despegue. Debido a la complejidad de los aviones esto no podía seguir manejándose de esta manera. Los hidroaviones fue donde se empezaron a emplear los auxiliares masculinos y se empiezan a incorporar los TCP masculinos en vuelos comerciales.



En España 16 años después llegó esta profesión laboral. El primer vuelo que se realizó fue en la ruta Madrid-Buenos Aires en un DC-4, en este año se empezó a servir comida en los aviones, esta era suministrada en cajas de cartón y la comida servida era: tortilla de patatas, botellas de agua, pan de arroz y café de termo.

El origen de la palabra azafata es usada por López de Velasco en el año de 1582. Esta palabra no se volvió a usar y se retomó en 1946 cuando la Aerolínea IBERIA en el vuelo que inauguró de Madrid-Buenos Aires para poder nombrar a las pioneras españolas las cuales empezaban a enfrentarse con la opinión pública por considerar esta profesión un escándalo ya que señoritas de muy buenas familias se dedicaran a realizar este tipo de labores.

Empezaron a poner sobrenombres a las azafatas hasta el punto de decirles: aeromozas, aerobombón, aeronena, etc.

En inglés también existen varias denominaciones: steward, stewardess, cabin attendant, flight service attendant, hostess, purser, cabin crew, etc.

Los auxiliares de todo el mundo, se encuentran a bordo para proporcionar seguridad a todos los pasajeros, logrando así aumentar su capacidad de supervivencia y evacuarlos en caso de emergencia.



HISTORIA DE CAMBIOS EN LOS UNIFORMES EN LAS AZAFATAS

A través de la historia los uniformes han venido presentando diferentes cambios:



Las azafatas de Aerolínea del sudoeste de los Estados Unidos en los años 70 del Siglo XX.

Las azafatas de Aerolínea de Pan American durante los años 50 y 70 del Siglo XX.



La azafata de Aerolínea de Australia en los años 60 del Siglo XX



La azafata de Aerolínea alemana Lufthansa en los años 60 del Siglo XX.



Las azafatas de Aerolínea de Reino Unido en Siglo XX.



Las azafatas de Aerolínea alemana Cónдор en los años 70 del Siglo XX.



La azafata de Aerolínea de Reino Unido de la línea Nueva York-Caribes en los años 70 del Siglo XX.



Las azafatas de Aerolínea de Australia durante 1969-1971



La azafata de Aerolínea de Pan American en 1970



La azafata de Aerolínea del sudoeste de los Estados Unidos estaba de moda con pantalones cortos.



La azafata con botas estaba muy de moda en los años 60 del Siglo XX.



La azafata de Aerolínea alemana Lufthansa con uniforme colorado durante 1970-1979.



Las azafatas de Aerolínea alemana Lufthansa con uniformes colorados durante 1938-1979.



Las azafatas de Aerolínea de Australia con uniformes colorados desde los años 50 del Siglo XX hasta ahora.



(5FANTASY)

(SPANISH.CHINA)

¿AUXILIAR DE VUELO?



En el devenir de nuestra vida tenemos y valoramos más lo que a percepción y vista poseemos, cada acto y/o cada gesto recibido hace parte de un único y excelente servicio. Es por eso que queremos establecer y dejar en claro la importancia que tiene éste en una profesión como es ser un Auxiliar de Vuelo.

Un auxiliar de vuelo debe ser una persona con sentido de pertenencia, excelente presentación personal, sentido de la responsabilidad, facilidad para establecer relaciones interpersonales, capaz de trabajar en equipo, autonomía, con gran habilidad de comunicación, ética y lo más importante con vocación de servicio. Este último debe ser una habilidad que lo acompañe en la cotidianidad y en cada uno de los entornos en que se desenvuelve, porque de éste depende la plena satisfacción de los pasajeros.

Para ser un auxiliar de vuelo hay que ser una persona capacitada en todos los sentidos para este medio, debe de tener ciertas actitudes y aptitudes, estar preparada para saber dar un servicio rápido, eficiente y sobre todo cumplir con el gran valor de la empatía.

En el ámbito moral, para que todo esto se vea reflejado en nuestra profesión, está implicado como primera medida el deseo de servir; así como se liga automáticamente el tener aprecio por el ser humano, pues la filantropía es la esencia de un Auxiliar de Vuelo. La disciplina, el orden y la actitud son aspectos que se le atribuyen al servicio para lograr una mayor receptividad con el usuario.

Muchos tienen la idea errónea de que es la persona a bordo encargada de la comida y de las bebidas, pero lo cierto es que la principal función es la Seguridad del pasajero. Debemos velar siempre por éste aspecto ya que es el primordial para nuestra profesión.

Ser auxiliar de vuelo no es una profesión, es un estilo de vida que muchos hemos escogido para ser felices. Estar volando es entrar en la capacidad de amar lo que se hace, es existir y quedar a cada instante seguros de que la vida se vive de otra manera en las nubes; es escarbar en lo más profundo de nuestro ser la chispa adecuada que día a día encendemos para sonreír a cada instante. Por eso, es que muchos hemos soñado con surcar los cielos, ofreciendo lo mejor de nosotros mismos en cada momento. (MARTINEZ M.G, 2012)

PERFIL ACTUAL DE UN AUXILIAR DE VUELO.



”Un auxiliar de vuelo debe ser una persona capaz de establecer relaciones interpersonales, tener un liderazgo para trabajar en equipo, tener un buen sentido de pertenencia y lo más importante la vocación al servicio.”

Para ser auxiliar de vuelo se debe ser una persona capacitada en todos los sentidos para este medio, debe de tener ciertas actitudes y aptitudes, debe estar preparada para saber dar un servicio rápido, eficiente y sobre todo con el gran valor de la empatía que es el valor no solo para

esta profesión, si no para todas, también para nuestra vida diaria, ya que siempre se deben hacer las cosas poniéndonos en el lugar del otro. (BITACORA DE UN SOBRE CARGO).

PERFIL QUE BUSCAN LAS AEROLINEAS



CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE UN AUXILIAR DE VUELO

Un auxiliar de vuelo debe estar preparado con ciertos conocimientos como lo son:

- Factores Humanos y Gestión de Recursos de la Tripulación
- Higiene, Medicina Aeronáutica y Primeros Auxilios
- Mercancías Peligrosas
- Emergencia y Supervivencia
- Servicio a bordo
- Salvamento náutico
- Apagado de fuegos: Conocimiento del equipo
- Idiomas.(ingles)

¿QUÉ HACE UN AUXILIAR DE VUELO?

El TCP debe garantizar a través de sus conocimientos la seguridad de cada vuelo y así mismo hacer agradable el viaje a los pasajeros probando su experiencia adquirida con dicha compañía aérea.

DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE UN AUXILIAR DE VUELO:

Asistencia a los pasajeros durante el vuelo:

Explicando los procedimientos de seguridad llegado el caso.

Primeros auxilios:

Debe realizar primeros auxilios al pasajero cuando sea necesario.

La limpieza y el orden:

Debe asegurar la limpieza y el orden de cada aeronave en todo momento durante el vuelo.



Comidas:

Servir adecuadamente las comidas para garantizar un viaje agradable.

Preguntas:

Resolver las inquietudes que surgen de los pasajeros en cada vuelo.

Habilidades y especificaciones

Capacidad de hablar varios idiomas.

Gran capacidad de trabajo en equipo.

Excelentes habilidades de servicio al cliente.

Temas de un programa para auxiliar de vuelo

- Inglés Especializado
- Servicios a Bordo
- Filosofía del Servicio
- Etiqueta y Protocolo
- Procedimientos de Emergencia Operacional
(BLS)

PERFIL PROFESIONAL PARA SER UNA AZAFATA EN IBERIA

Estatura: la estatura requerida para ingresar a trabajar en iberia es de 1.64 para mujeres y hombres 1.74.

Es importante para iberia que sus auxiliares de vuelo tengan capacidad de nado de 100 mts en 2 minutos 30 segundos, además de las pruebas correspondientes de piscina. Por otro lado se requiere formación académica de bup o equivalente.

Si está buscando ejercer como auxiliar de vuelo en la aerolínea iberia, debe tener en cuenta que estas personas son aquellas cuya función consiste en servir a los pasajeros, responder a sus preguntas, tranquilizar a los pasajeros nerviosos, y otros puntos claves que se profundizaran a continuación:

Una azafata necesita múltiples habilidades de asignación

Ser azafata requiere una buena función multi-tareas y puede llegar a ser un reto para las personas que no están acostumbradas a esto. Al mismo tiempo debe hacer cumplir las normas de seguridad de la embarcación, mantener la disciplina entre los pasajeros, servir como camarero o camarera, botones de llamada y respuesta.

- Los auxiliares deben ser capaces de ocuparse de preparar y servir comidas y bebidas a los pasajeros en el vuelo. Ellos deben estar lo suficientemente capacitados para ayudar a los pasajeros de manera adecuada y ser amigables para complacer a los usuarios, también deben tener conocimientos de primeros auxilios y tener conciencia situacional. (5FANTASY).

PERFIL PROFESIONAL PARA SER UNA AZAFATA DE FLY EMIRATES

Los aspirantes tendrán que registrarse en la página web de Emirates, tras lo que deben presentarse en la dirección que les suministrará la aerolínea,

Los candidatos también tendrán que llevar fotografías de cara y de cuerpo entero con ropa de trabajo. En cuanto a los requisitos, Emirates exige tener 21 años cumplidos, alcanzar los 212 cm de altura con los brazos extendidos y con tacones, haber finalizado la educación secundaria, un nivel alto de inglés hablado y escrito, dominar un segundo idioma y contar con experiencia previa en el sector de servicios.

Los candidatos que superen el proceso de selección pasarán cinco semanas de entrenamiento inicial intensivo en Dubái. El proceso se desarrollará íntegramente en inglés y se llevara a cabo en las instalaciones del emiratos aviation college.

La aerolínea de Dubai es una de las más activas a nivel mundial en la contratación de personal, con más de 35 convocatorias mensuales de empleo en todo el mundo. La aerolínea tiene previsto iniciar vuelos desde España, desde el aeropuerto de Madrid-Barajas.

“EL ARTE DE VOLAR “

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA GEOGRAFIA TURISTICA?

Es importante que un auxiliar de vuelo conozca de geografía turística con el fin de poder ayudar a todos los pasajeros con la información que ellos puedan solicitar acerca de un país, sitios turísticos, hoteles, restaurantes, etc.

En Colombia muchas de las personas que vienen a conocer no cuentan con la suficiente información acerca de todo lo que se puede hacer en este país, las ferias y fiestas, las playas, gastronomía, culturas, costumbres, bailes típicos, entre otros. De esta manera hacemos que se convierta en un atractivo turístico para visitantes nacionales e internacionales, donde cabe resaltar que nuestro país está catalogado como uno de los lugares con mayor diversidad cultural y gran variedad de atractivos.

Un auxiliar de vuelo debe saber todo sobre su país en este caso Colombia, la importancia turística y económica que tienen cada uno de los departamentos, se deben rescatar muchas de las

costumbres e infraestructuras aeroportuarias que incentivan la visita de turistas. Teniendo en cuenta todo esto se debe considerar la función tan importante que ejercen las aerolíneas para el desarrollo de Colombia. Las personas vinculadas al mundo de la aviación comercial deben conocer aquellos sitios que generen mayores ganancias y frecuencia de viajeros a los distintos destinos de nuestro país.

¿POR QUÉ ES IMPORTANCIA SABER SOBRE MERCANCIAS PELIGROSAS?

Para nosotros como auxiliares de vuelo, lo más importante es la seguridad de nuestros pasajeros por lo tanto debemos tener en cuenta que mercancías podrían afectar la seguridad a bordo y poderles comunicar qué objetos no son permitidos en sus equipajes, ya que muchos de estos pueden traer compuestos químicos inflamables, sustancias tóxicas; en tal caso que el artículo sea admitido por la aerolínea este debe ser manipulado de forma correcta, desde el momento en que se entrega en el check-in hasta la llegada al destino. El estudio de mercancías permite evitar cualquier tipo de interferencia ilícita que se pueda presentar en tierra y durante el vuelo. Si llega a ocurrir algún incidente se le debe informar al capitán del avión y controlar el problema para que nuestros pasajeros disfruten su viaje sin ninguna complicación.

¿POR QUÉ LA DEMOSTRACION DEL EQUIPO DE EMERGENCIA?

En toda labor existen situaciones inquebrantables de peligro, por supuesto el campo de la aviación no es la excepción; es por ello que debemos estar preparados para cualquier evento inesperado. A lo largo de los años hemos podido ver como muchos de los accidentes aéreos ocurren y al poco tiempo se demuestra que se pudieron haber evitado, tristemente la mayoría suelen ser por errores humanos y lo peor es que se supone que las personas que cometen estos errores están entrenadas y altamente calificadas para evitar este tipo de desgracias; es indispensable para quienes nos estamos preparando en este campo, primero familiarizarnos con los equipos que podríamos llegar a utilizar en alguna emergencia y aprender todo sobre su manejo de tal forma que cuando laboremos podamos mostrar a los pasajeros como usarlos, para que nos sirven y sobretodo como darles el uso adecuado; con esto en el momento de alguna urgencia sabremos reaccionar de forma correcta ya que no solo es nuestra vida la que puede estar en riesgo sino la de cientos de personas.

¿POR QUÉ EL DOMINIO DE LA URBANIDAD DE CARREÑO EN EL CAMPO DE LA AVIACION?

Es muy importante conocer como se debe construir una mejor sociedad, en la cual todos seremos valorados como personas íntegras y virtuosas ante los demás. Para conseguir esto conviene cimentar el respeto que es la base de nuestro entorno y así mismo los buenos modales, actitudes y principios que hemos de adquirir, no sólo a la hora de prestar un servicio sino en el devenir de nuestra propia vida.

La urbanidad de Carreño además de mantener la armonía entre la gente, es ajustada por un conjunto de reglas que rigen el trato social y la igualdad. Por esto es tan importante cultivar los valores éticos y morales en las personas; en el medio en el cual nos desenvolveremos como profesionales, un buen servicio no es suficiente; tiene más importancia si viene acompañado de un gesto amable, un trato adecuado, una asistencia culta y una buena sonrisa.

"El comportamiento es un espejo en el que cada uno muestra su verdadera imagen"

Joham Wolfgang van Goethe

¿POR QUÉ SIENDO IMPORTANTE LA SEGURIDAD, VAMOS A TRABAJAR CON EL SERVICIO ABORDO?

El servicio a bordo es un factor muy importante para el desarrollo de un vuelo en el que aprenderemos a desenvolvernos en diferentes actividades para que de esta manera los pasajeros se sientan satisfechos durante su viaje. Algunas de las características que adoptaremos son: saludar de una forma agradable al pasajero, poder resolver sus inquietudes, aprender a tratar con dignidad y respeto a nuestros clientes, asegurar que la cabina de pasajeros esté preparada con provisiones de bebida, comida y otros servicios.

Tendremos en cuenta este tema para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, ya que es importante para que en un futuro nos podamos desempeñar correctamente y ser los mejores en nuestra labor, aprendiendo cada una de las acciones que debemos realizar específicamente desde el momento de abordar hasta el momento de desembarcar.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA METEOROLOGIA?

Para un auxiliar de vuelo es importante e imprescindible el conocimiento de la meteorología ya que se entiende que esta es parte fundamental en la aeronáutica porque un servidor a bordo necesita saber sobre la temperatura, los cambios climáticos, la nubosidad, la densidad del aire, el viento, las tormentas entre otros que se pueden llegar a presentar durante un vuelo.

Es así como al tener mayor claridad sobre el tema se puede prevenir cualquier tipo de alteración del orden por parte de los pasajeros, el jefe de cabina junto con el resto de la tripulación tendrán que saber manejar y controlar cualquier emergencia que se pueda llegar a presentar dentro de la aeronave.

De igual forma la aviación cuenta con ayudas importantes para su perfecto funcionamiento, es así como los meteorólogos profesionales ayudan en un vuelo a contribuir a la seguridad, regularidad y eficiencia de la navegación aérea mediante el suministro de información y pronósticos meteorológicos con estándares de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) Y LA OMM (Organización Meteorológica Mundial).

Gracias a los avances tecnológicos y la ayuda de los profesionales, los tripulantes podrán tener un mejor control sobre la aeronave y la situación que se presente para la seguridad y comodidad de los pasajeros.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN EL SERVICIO A BORDO.

La etiqueta es el conjunto de reglas en el que nos enseñan cual es el comportamiento adecuado en actos ceremoniales como en lugares públicos, el protocolo va ligado a este ya que nos ayuda a solucionar problemas que se presenten a la hora de servirle a las personas, como en la vida en sociedad.

Los aspectos más puntuales que debe tener en cuenta un auxiliar de vuelo al momento de prestar un servicio son:

- Tener una personalidad agradable
- Mirar a los ojos y escuchar al interlocutor
- Tener una buena presentación personal
- Sonreír y ofrecer los servicios con buena actitud

Existen muchas reglas o acuerdos para aprender a comportarnos; la etiqueta y el protocolo son una herramienta clave para los auxiliares de vuelo debido a que ellos están prestando un servicio

constante y tienen contacto con diferentes personas. La presentación personal es un gran paso al éxito y es ahí donde la etiqueta enseña cómo se debe presentar ante los pasajeros para que el vuelo sea agradable. Un auxiliar debe estar peinado, en el caso de las mujeres estas deben estar maquilladas y con un peinado adecuado para causar la mejor impresión, ya que la imagen causa impacto y a la empresa se le genera status por la presentación de sus auxiliares.

Al momento de estar a bordo de un avión se pueden generar diversos inconvenientes con los pasajeros, es cuando entra a jugar un papel muy importante el protocolo ya que este enseña el comportamiento en momentos difíciles con clientes o personas complicadas, un auxiliar tiene que ser muy tolerante y llevarle la razón al cliente hasta el punto debido, hay que buscar las soluciones más factibles para el pasajero y la tripulación, sin llegar a los extremos como agresiones físicas y/o verbales.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL MANEJO DE LA VOZ Y LOS ANUNCIOS?

Voces de mando en una aeronave

Las voces de mando son un conjunto de órdenes que se dictan de forma oral o escrita y que en la mayoría de los casos son pronunciadas por un comandante o persona de alto mando.

Las voces de mando se pueden clasificar en preventivas, ejecutivas y revocatorias.

Las preventivas: Sirven para prevenir o alertar al grupo sobre los movimientos que se realizarán en los próximos instantes.

Ejecutivas: Indican la ejecución inmediata del movimiento ordenado y ya mencionado en la voz preventiva.

Revocatorias: Es aquella que permite la anulación de la ejecución de un movimiento ordenado.

En nuestro caso son importantes para saber hacer la evacuación dentro de una aeronave sin complicaciones y así mismo realizar nuestro trabajo perfecto antes y después de abordar. En este curso aprenderemos cómo y cuándo atender una emergencia la cual será guiada por una voz de mando.

¿POR QUÉ SERVIR?

Servicio: acción y efecto de servir, trabajo, actividad, provecho, utilidad, beneficio, merito, tiempo dedicado a un cargo o profesión, favor y ayuda.

Servir es atender a cualquiera que lo necesite, con buena actitud y aptitud, es mucho más que dar lo que tienes en tus manos, es dar desde nuestro corazón y más que atender es dar todo de

nosotros para que los que recibe el servicio se sientan satisfechos y sientan que están como en casa.

A la hora de servir a bordo es cuando vemos la pasión y vocación que se entrega en esta profesión. Un auxiliar de vuelo es el que presta el servicio que es la actitud y predisposición de querer dar más y poder ofrecer su entera disposición profesionalmente.

Los auxiliares de vuelo son la cara visible ante el cliente durante el vuelo y brindar un buen servicio garantiza que el pasajero se sienta a gusto. Para ser auxiliar de vuelo es necesario contar con grandes capacidades en cuanto al trato con los clientes y saberlos atender de la mejor manera, para que ellos se sientan a gusto y puedan tener un vuelo agradable y cómodo tanto para ellos como para los tripulantes. (AVIANCA SERVICES).



En un mundo cada vez más competitivo, las grandes empresas de aerolíneas y turismo saben que el servicio puede ser la ventaja que le de valor. Por eso a la hora de un excelente servicio a bordo, es necesario contar con personas con excelentes aptitudes para el cargo.

MOTIVOS POR LOS CUALES SE OFRECEN VINOS WISKY Y APERITIVOS

Para empezar, en la actualidad las aerolíneas no se preocupan solo por transportar las personas de un lugar a otro, sino que además tienen como prioridad velar por su comodidad ya que si de esto se trata hay quienes están dispuestos a pagar lo que sea por un servicio más completo.

Conocemos aerolíneas como FLIGHT EMIRATES, que es una empresa de originaria de Emiratos Árabes y es reconocida a nivel mundial por brindar a sus pasajeros lo mejor, no escatima en gastos para ofrecer un servicio lleno de lujos que muchos ni siquiera podrían pagar.

Las aerolíneas del resto del mundo han decidido tomar ejemplo de esta compañía reduciendo costos pero de igual manera preocupándose por atender a sus pasajeros especiales de la mejor forma de allí la trascendencia que se le da al servicio en clase ejecutiva a las personas, empezando por tener una ubicación en el avión diferente, trato especial, gran variedad en opciones de comida, licores bebidas entre otros aspectos.



¿POR QUÉ IDENTIFICAR UN GALLEY?

El galley se conoce como la cocina de los aviones donde se guardan las comidas y bebidas, en este no se cocina, simplemente se calientan los alimentos en hornos eléctricos; para los auxiliares de vuelo es importante manipular de forma correcta los elementos que están dentro de este.

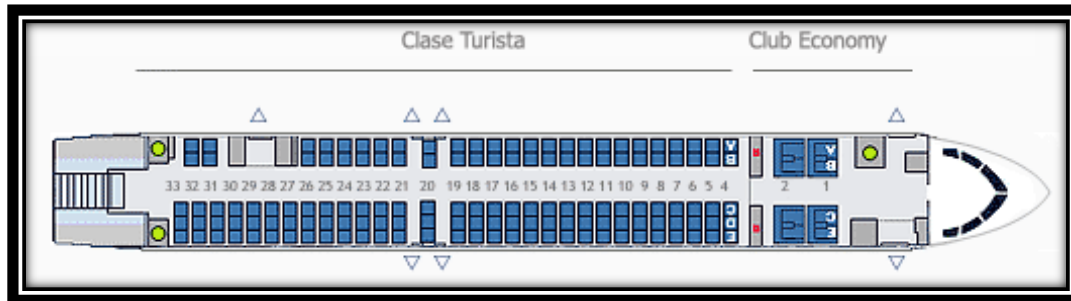
El servicio de comida a bordo consistía en aquellos tiempos, en un café mantenido en termos y servido en vasos de cartón y un sándwich envuelto en papel de cera.



DENTRO DEL -GALLEY ENCONTRAMOS

- Espacio para trolleys.
- Espacio para food box.
- Cafeteras.
- Hornos.
- Basura.
- Hielera.
- Válvulas de corte de agua.
- Compartimientos de almacenamiento.
- *Drenajes.*
- *Llaves de agua*

UBICACIÓN



AVIANCA.

En los aviones

A330

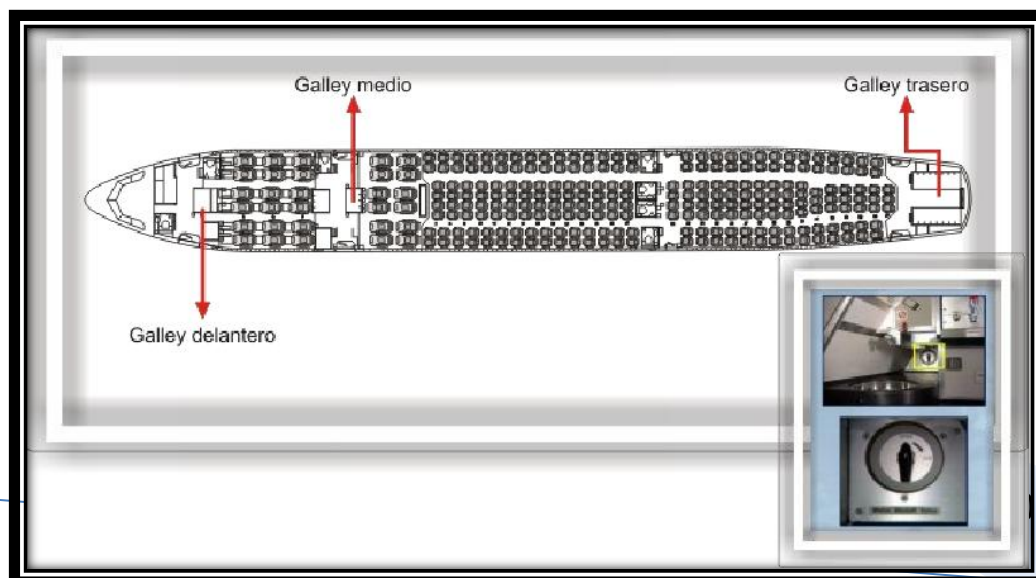
A319

A320

F50

Son 3:

- Zona delantera: Galley 1
- Zona media: Galley 2 (cara delantera), 3 (cara posterior)
- Zona posterior: Galley 6 (cara izquierda), 7 (cara derecha)



TROLLEYS.

Son elementos para almacenar y servir alimentos

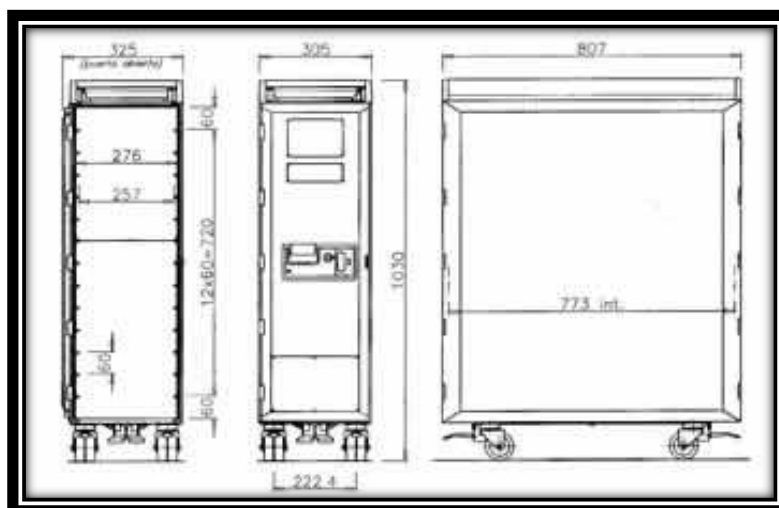
TIPOS DE TROLLEYS

Existen dos tipos de trolleys:

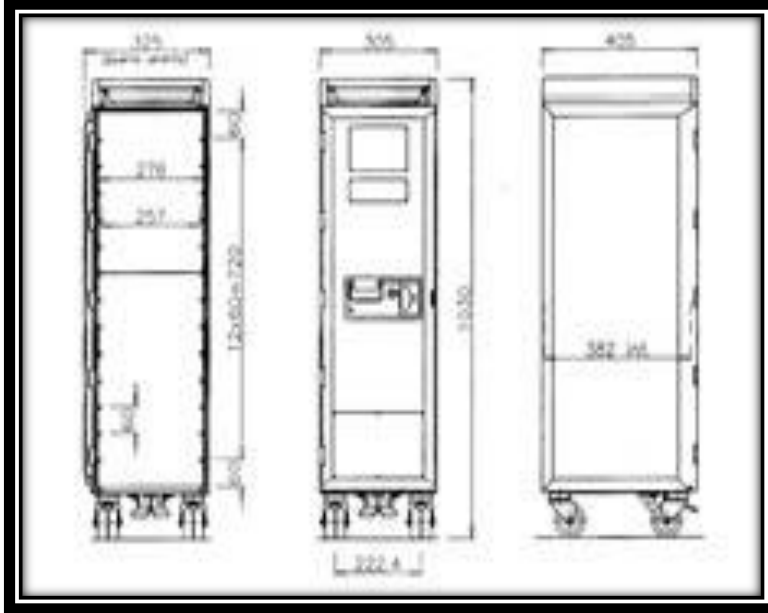
1. STANDARD
2. HALF STANDARD

1. STANDARD

- Paneles laterales y puertas del tipo sándwich con perfiles de aluminio extrudido y anodizado para garantizar un aislamiento térmico perfecto y rigidez de construcción.
- Acabado interior y exterior suave, sin cavidades ni cantos agudos para evitar la acumulación de suciedad y cumplir los requerimientos sanitarios más exigentes.
- Cabezal exclusivo de FAST con panel exterior a prueba de golpes, bandeja de hielo seco y asas para mover el carro con facilidad.
- Conjunto de base con 4 ruedas dobles giratorias y sistema de frenado a 2 ó 4 ruedas.
- Puertas con apertura de 270°. Se mantienen abiertas por medio de imanes integrados en los paneles.



2. HALFSTANDAR



Cuenta características del Standard, pero es la mitad de este.

SISTEMA DE APERTURA DEL FRENTE DE UN TROLLEY

FOOD BOX Y DRAWERS





CAFETERAS

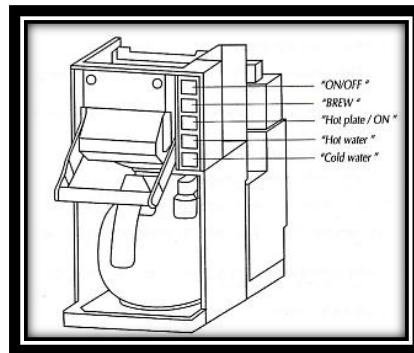
Estas se utilizan para la preparación del café, También cuentan con válvulas para agua caliente, incluyen circuit breakers.



MANEJO

- 1. poner la jarra del café liofilizado (Es un café soluble de altísima calidad que conserva el aroma por un proceso de preparación que no es con calentamiento sino con congelación) , y colocarla en la cafetera.
- 2. presionar el botón «ON/OFF» para encender, la luz del botón se iluminara.
- 3. introducir la bandeja vacía en la cafetera.

- 4. bajar la manija en posición.
- 5. presionar el botón «brew» y «hot plate» para mantener caliente el café.
- 6. el botón «no water» o «low water» se iluminara cuando el nivel del agua no sea el adecuado.
- 7. cuando la luz del botón «brew! Se apague, levantar la manija y sacar la jarra.



HORNOS

Metal-Desmontable. Un horno es un dispositivo que genera calor y que lo mantiene dentro de un compartimento cerrado. Se utiliza tanto en el Galley para cocinar, calentar, secar o precalentar alimentos a bordo.

Existen hornos análogos y digitales:

En diferentes tamaños, con sistemas de circulación de aire por convección natural, con controles análogos o con programación de tiempo y temperatura. Con rangos de temperatura desde ambiente hasta 250 °C.



RACK

Están complementados por una rejilla interior o RACK para posicionar los alimentos. Este cuenta con 6 a 7 bandejas:



Lata que impide que se ruede. Con cinta de mascarar.

COMIDAS



MENU CLASE EJECUTIVA

- Entrada
- Plato fuerte (de 1 a 3 opciones a elegir dependiendo del vuelo).
- Postre (de 1 a 2 opciones a elegir dependiendo del vuelo).
- Vino (2 cepas tinto y 2 blancas a elegir).
- Licores (desde whisky, ron hasta ginebra).
- Cerveza
- Pousse cafés (cointreau, kalhua, jerez, bailys, entre otros).
- Bebidas sin licor (jugos y gaseosas).
- Antes de iniciar el vuelo ofrecen vino espumoso y nueces.

MENU CLASE TURISTICA

En vuelos que parten de Colombia hacia el exterior, ofrecen de una a dos alternativas de menú (dependiendo de la hora del vuelo) acompañadas de bebidas seleccionadas y de un tradicional postre colombiano.

COMIDAS ESPECIALES:

CODIGO COMIDA	TIPO DE COMIDA	CONTENIDO varía dependiendo de la temporada y disponibilidad de productos en el país.
AVML	vegetariana Asiática, vegetariana Hindú	Desayuno: ensalada de piña, papaya, sandía, yogurt de mango, pan, croissant, mantequilla, mermelada. Almuerzo/cena: crepe con vegetales, arroz con vegetales al curry
BBML	Para bebé – para infante	Desayuno/almuerzo/cena: compotas de frutas y vegetales
	Dieta blanda	Desayuno: peras, manzanas, duraznos, yogurt natural, omelette natural con kassier grille, tomate provencal, champiñones, pan, mermelada. Almuerzo/cena: salmón poche, limón, pepino, filete poche, verduras y papas al vapor, ensalada de lechugas iceberg y frisee, creme caramel, pan.
CHML	Comida de niños	Nuggets de pollo, perro caliente, hamburguesa, pizza en porción.
DBML	Diabética	Desayuno: frutas frescas de la estación, yogurt natural, huevos revueltos con champiñones, papas hash Brown, tostadas, salchichas de ternera y tomate grille, pan integral, mermelada diabética, margarina. Almuerzo/cena: salmón poche con limón y hierbas, filete grille con arverjitas, papa dauphine, ensalada mixta con semillas, queso crema con berries, selección de quesos bajos en grasa, camarones marinados con palmitos, medallones con salsa pimienta, arroz al curry, champiñones, ensalada fricasse, tomates, espárragos, salsa yogurt, ensalada fruta
FPML	Plato de frutas	Desayuno: selección de fruta entera o en piezas. Almuerzo/cena: selección de fruta entera o en piezas.
	Libre de harinas intolerancia al gluten, celíacos, baja en trigo y gluten	Desayuno: pomelo, melón, kiwi, huevos revueltos, tomate grille, champiñones, papas rosti, galletas de arroz, mantequilla, mermelada diabética.

		<p>Almuerzo/cena: opción 1. Salmon ahumado, jugo limón, medallón grille de cordero con mantequilla a la menta, espinacas, papas fondant, vegetales mix, ensalada con semillas de pino, champiñones, vinagreta de avellana, naranja de quesos low fat, pan gluten free, mantequilla.</p> <p>Opción 2. Furbot poche, salsa yogurt, pechuga de pollo de grano en salsa crema a la pimienta cetos salteadas, puerros, papas salteadas, ensalada escaloras, frutas con ricotta, selección de quesos low fat, pan gluten free, mantequilla.</p>
HNML	Hindú	<p>Desayuno: queso cottage con melón, uva, huevos con curry, pimentones rojos y verdes, arroz con menta, pan con semillas, margarina, mermelada.</p> <p>Almuerzo/cena: opción 1. Camarones marinados en salsa chili, pollo biryani con arroz basmati al curry, curry de espinacas y semillas de pino, ensaladas katchumber, sémola con fresas y frutas frescas galletas de paratha.</p> <p>Opción 2. Salmon ahumado con garnituras, kebab de ternera, salsa a la mantequilla, arroz y arvejas, ensalada raita, damascos con crema vainilla, pan con semillas.</p>
KSML	Kosher	Se aborda en bandeja con sello y garantía escrita del rabino. No se utiliza la bandeja del avión para esta comida.
LCML	Baja en calorías	<p>Desayuno: ensalada melón, naranja, kiwi, yogurt natural low fat, huevos poche, tomate grille, champiñones, tostada integral, crackers baja calorías.</p> <p>Almuerzo/cena: plato de frutas y verduras, albacora grille, salsa limón y hierbas, pasta de espinaca, tomate grille, ensalada mixta, salsa lima. Camarones marinados con palmitos, pescado blanco con zanahorias, apio, ensalada de champiñones y lechuga.</p>
LFML	Baja en grasas – colesterol	<p>Desayuno: ensalada sandía, pomelo, uvas, filete lenguado grille, tomate grille, papas en su ropa, champiñones, pan con semilla, margarina de giraso/mermelada dietética.</p> <p>Almuerzo/cena: salmón poche, salsa yogurt low fat, pechuga pavo en salsa de jengibre, zanahorias baby, arroz salvaje, ensalada mixta, frutas frescas, rollitos de lenguado poche, salsa yogurt y safran, ternera asada, arvejas, zanahorias baby, selección de quesos low fat</p>
	Baja en sodio – sal	Desayuno: ensalada de papaya, manzana, yogurt natural, huevos poche, tomate, pavo grille, champiñones, croissant, pan sin sal, mermelada.

LSML		Almuerzo/cena: trucha poche rellena de aguacate, juliana en pimentón, tres filetes (cordero, ternera, vaca), espárragos, tomate grille, palmitos y pan.
MOML	Musulmana	Desayuno: ensalada de piña, papaya, sandia, yogurt de mango, pan croissant, mantequilla, mermelada. Almuerzo/cena: camarones marinados, tomate, huevos, ternera al curry, arroz, ensalada de arroz.
VGML	Dieta sin lactosa	Desayuno: naranja, manzana, omelette a las espinacas, champiñones grille, tocino, tomate, papas salteadas, cracker baja caloría, pan. Almuerzo/cena: surtido de mariscos, filete grille, salsa gravy, espárragos, zanahorias, tomate grille, papas rosty, ensalada de espinacas, rábano, salsa de miel y limón, ensalada de mango.
	Régimen crudo	Vegetales y frutas sin cocción.
FSML	Comida de mar	Desayuno: crepe de atún con bechamel de pescado, vegetales mixtos, champiñones, tiritas de palmito, florecitas de brócoli. Almuerzo/cena: robalo en salsa, vegetales mixtos, champiñones.
	Comida especial	Requerimiento del viajero
	Vegetariana	Desayuno: ensalada de melón, kiwi, pomelo, espinacas, tomate grille, champiñones salteados, pan, croissant, margarina, mermelada. Almuerzo/cena: ratatouille fría, palmitos, lentejas, juliana de vegetales, tomate provencal, alverjitas, vinagreta, pan con semillas.
	Vegetariana jain	Comida vegetariana preparada al estilo hindú y con base en las normas de la región.
VLML	Vegetariana ovo – láctea	Desayuno: ensalada de melón, pomelo, uvas, yogurt con frutas, huevos revueltos, tomate grille, champiñones, panqueques de trigo, pan, croissant, mermelada. Almuerzo/cena: huevos a la mayonesa y al curry, ensalada de arroz salvaje, panqueque de espinacas y ricotta, arvejas con almendras, tomate, champiñones, ensalada mixta, salsa aceite oliva, selección de quesos con crackers, mantequilla.
	Vegetariana oriental	Comidas vegetarianas preparadas al estilo chino.

(AVIANCA)



La comida empieza durante el vuelo con una degustacion entre unos entremeses creativos y continua con una entraga gastronomica: surtido de entradas con una gran variedad de ensaladas del tiempo. Despues de esto se puede elegir un plato caliente entre las 4 sugerencias del día. Y para cerrar esta atención con una comida con broche de oro, se le ofrece un trio de postres, frutas y sorbetes.

El menu estará compuesto por la entrada gastronómica, una rica selección de quesos y un trío de postres, y le será servido despues del despegue.

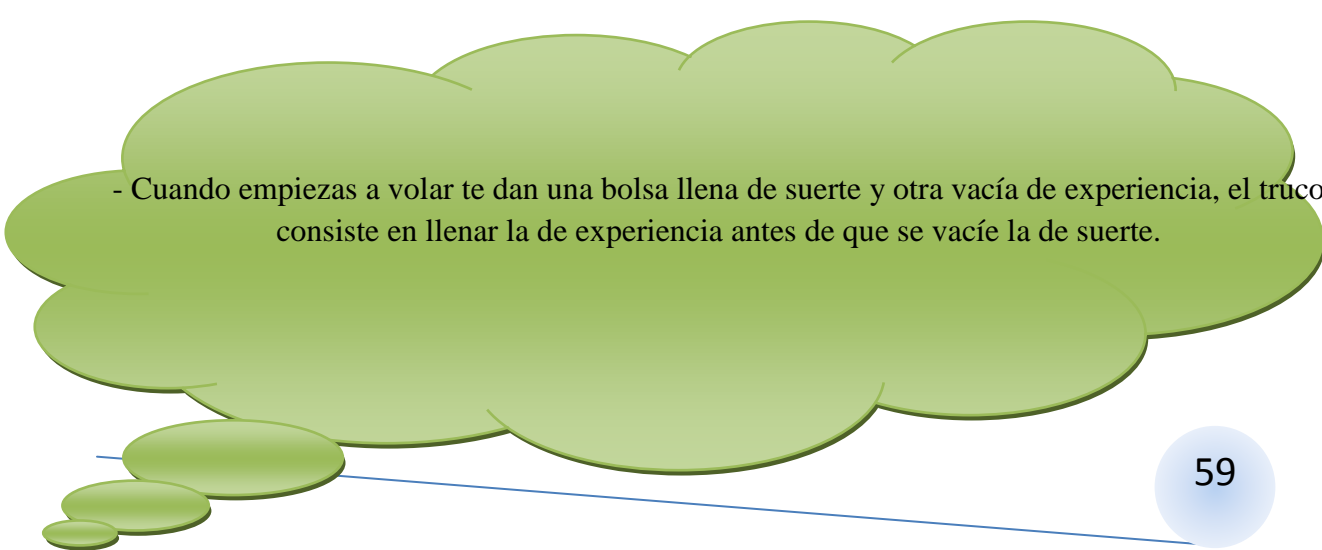
Para el desayuno AirFrance le propone un menú variado y fresco el cual esta compuesto por una selección de frutas, verduras, quesos y emtutidos o un plato caliente.

Cuando los vuelos son de larga duración los cuales son de 10h 30min. 2 bares exclusivos con buffet le permiten tomar una copa, comer, relajarse o simplemente conversar sin perturbar la tranquilidad de los demás pasajeros.

En los vuelos que son de duraciones superior a 2h 35 min., podrá reservar menús especificos a más tardar 48h antes del vuelo: vegetariano, kosher, etc.

(AIR FRANCE)

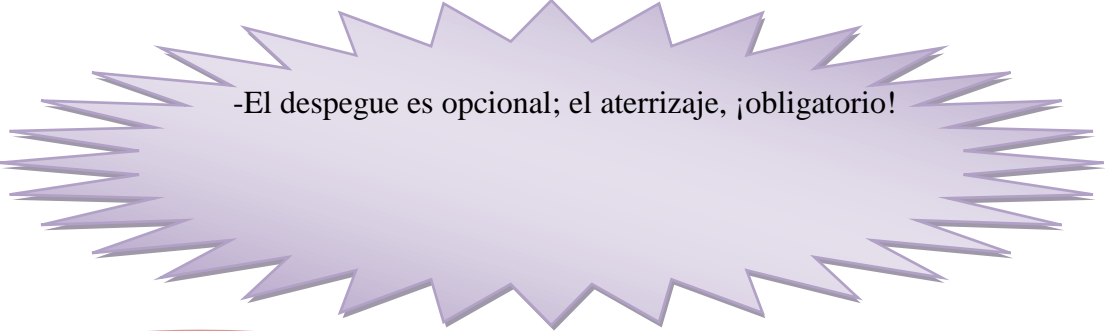
FRASES CÉLEBRES DE LA AVIACIÓN

A large, light green thought bubble with a dark green outline, containing text. It has several smaller, similar bubbles trailing off to the bottom left. A blue line connects the bottom right of the main bubble to a small blue circle containing the page number 59.

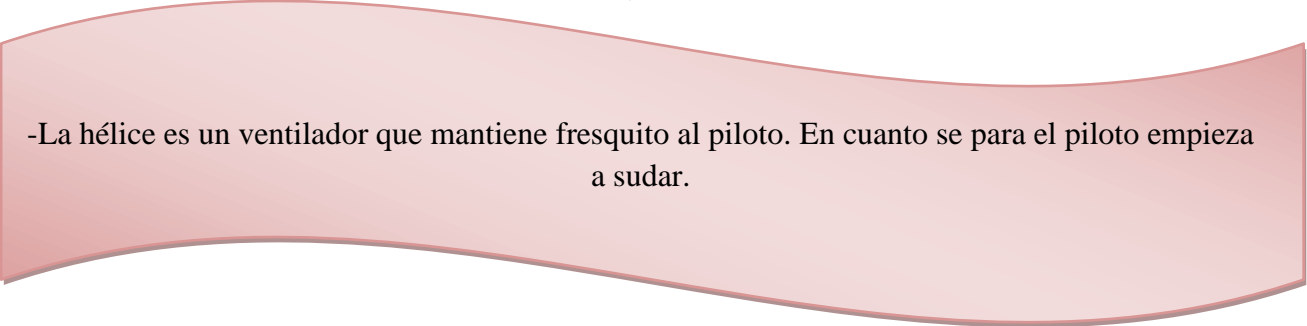
- Cuando empiezas a volar te dan una bolsa llena de suerte y otra vacía de experiencia, el truco consiste en llenar la de experiencia antes de que se vacíe la de suerte.



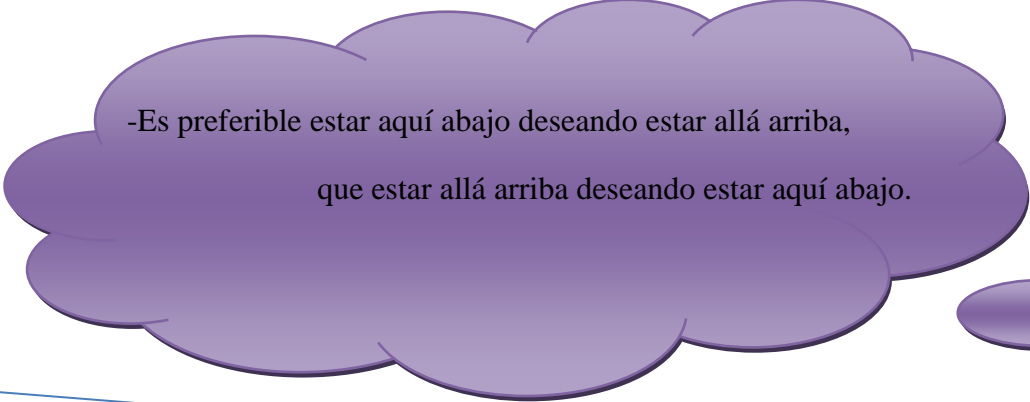
-Vale más un piloto borracho que un depósito vacío.



-El despegue es opcional; el aterrizaje, ¡obligatorio!



-La hélice es un ventilador que mantiene fresquito al piloto. En cuanto se para el piloto empieza a sudar.



-Es preferible estar aquí abajo deseando estar allá arriba,
que estar allá arriba deseando estar aquí abajo.

-El único momento en el que sobra combustible es cuando el avión está en llamas.

- Un buen aterrizaje es cuando sales ileso, un aterrizaje perfecto es cuando puedes volver a usar el avión.

-Lo último que se grabó en cabina: "¡¡ mételo Manolo, que nos sobra pista!!".

-Una idea carece de valor, hacer un avión tiene alguno, un vuelo es lo que vale por todo.

-El avión no se cae, la tierra sube muy rápido.

-Más vale pájaro en mano que en la turbina.

-A grandes alturas los pájaros vuelan muy rápido.
Se ha medido la fuerza del impacto de un aguilucho
contra un Boeing 767, y descubrieron que el pájaro
volaba a M 0.8.

-“Por un pelo” es la medida aeronáutica más utilizada, porque siempre te falta un pelo para llegar al nivel, un pelo para recoger en la toma, un pelo más de motor...

CONCLUSION ENTREVISTA REALIZADA A LAS AUXILIARES DE VUELO DE LAS DIFERENTES AEROLINEAS.

Como el resultado del estudio de campo en el aeropuerto el Dorado y de las entrevistas a los funcionarios de reconocidas aerolíneas como AVIANCA y LAN, en las que se trataron temas de importancia como lo son el servicio al cliente, la seguridad y comodidad de los pasajeros, se pudo obtener información de las experiencias vividas por estas personas durante los años que llevan ejerciendo esta profesión donde se determino los aspectos más importantes a la hora de prestar un buen servicio.

A continuación veremos una recopilación de las diversas opiniones que nos proporcionaron y llegamos a la siguiente conclusión:

Se puede definir que una auxiliar de vuelo es una persona con gran capacidad para enfrentar todo tipo de riesgos dentro de una aeronave así mismo debe ser una persona carismática que entregue lo mejor de sí a la hora de realizar su labor, esta es la misma que tiene la intención de servir y solucionar los problemas que se puedan presentar a bordo y estar abierto a preguntas, dudas y sugerencias siempre con una actitud positiva.

Por otro lado se sabe que es una profesión para la cual es indispensable el manejo de un segundo idioma como lo es el inglés, es fundamental para el momento de tratar con pasajeros extranjeros y realizar trabajos operativos dentro de la aeronave.

Como cualquier trabajo además de tener sus partes positivas también tiene aspectos negativos, para trabajar en este medio hay que tener claro que el tiempo ya no es nuestro sino que estaremos a disposición de una aerolínea prácticamente las 24 horas del día los 7 días de la semana, trabajamos probablemente cuando los demás están en vacaciones y tenemos vacaciones cuando los demás trabajan. El tiempo para estar con familia amigos y demás será sacrificado en muchas ocasiones, pero es una elección y quien decida trabajar en esto deberá adaptarse tanto a las cosas buenas como las malas y recibirlas de la mejor manera; sabiendo que los esfuerzos valdrán la pena y se verán recompensados al tener una profesión que no es convencional, donde a diario se viven experiencias buenas, se ven caras diferentes, se conocen lugares diferentes alrededor del mundo con el fin de llevar cientos de personas a sus destinos velando por su seguridad y haciéndolos sentir como en casa.

Según las respuestas obtenidas por las auxiliares podemos observar que todas coinciden con un mismo tema y es el de la seguridad de los pasajeros, para todas las aerolíneas es importante saber y conocer al pie de letra todo lo relacionado con el manejo de equipos de emergencia, las

diferentes situaciones que se pueden presentar durante una aeronave, saber tener una conciencia situacional alta y lograr auxiliar al grupo de trabajo con el que se está trabajando.

Desde el momento en que se decide estudiar para ser auxiliar de vuelo se debe tener en cuenta los diferentes puntos de vista y si en realidad la pasión que se tiene es suficiente para continuar este camino en el aire o si por el contrario las personas se dan cuenta que no es lo que ellos pensaban, quieren y anhelan llegar a ser.

¿Auxiliar de vuelo, una aventura? La adrenalina que se siente en el momento en que se empieza a volar es indescriptible, todo lo que se había soñado en el momento de empezar la carrera, comienza a dar frutos, los esfuerzos durante algunos años se ven reflejados en las sonrisas, palabras, gestos que se reciben en el momento de prestar el servicio, es allí donde se sabe que la decisión de volar fue la correcta, que el servir no es solo cuestión de hacerlo por hacer, sino que es un estilo de vida con el que tienes que vivir si se quiere llegar a ser el profesional que siempre se soñó ser.

ENCUESTA

Nombre:
Aerolínea

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

Diligencie el siguiente formulario indicando su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la calidad del servicio en diferentes aerolíneas.

De acuerdo con su experiencia, volvería a utilizar los servicios de la aerolínea?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Según su experiencia, recomendaría los servicios de la aerolínea a otra persona?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
El servicio de la aerolínea cumple con las expectativas que tiene usted como cliente?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Considera usted que la aerolínea ofrece o da a conocer suficientemente sus servicios a los clientes?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Es importante para usted la presentación personal del prestador del servicio?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Cree usted que la cantidad de personal en el área de atención (Tierra) al cliente de la Aerolínea es suficiente para el buen desarrollo de las actividades?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Cree usted que la Aerolínea cuenta con la información suficiente acerca de los servicios que presta y utiliza diferentes medios de comunicación.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Según su criterio el personal de la aerolínea que utiliza se encuentra totalmente capacitado?.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

(1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno, 5 Excelente)

¿Cómo considera usted el Servicio prestado en la Aerolínea ?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
--------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Como considera el proceso de check-in al momento de llegar al módulo de servicio?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Como es la comunicación empleado / cliente?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Como considera la preocupación que los empleados muestran hacia sus necesidades como usuario?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
-----------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Según su criterio el lenguaje verbal de os empleados hacia usted es?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cómo calificaría el servicio al cliente ofrecido por la aerolínea?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

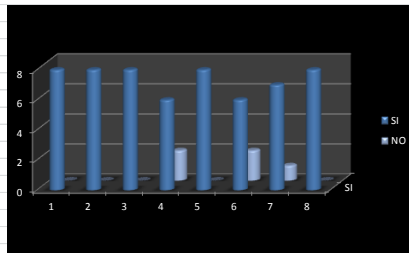
Como considera usted la relacion precio-valor del servicio que le fue prestado?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

RESULTADOS ENCUESTA AEROLINEA LAN

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

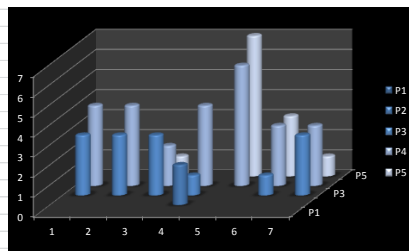
Diligencie el siguiente formulario indicando su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la calidad del servicio en diferentes aerolíneas.

	SI	NO
De acuerdo con su experiencia, volvería a utilizar los servicios de la aerolínea?	8	0
Según su experiencia, ¿recomendaría los servicios de la aerolínea a otra persona?	8	0
El servicio de la aerolínea ¿cumple con las expectativas que tiene usted como cliente?	8	0
¿Considera usted que la aerolínea ofrece o da a conocer suficientemente sus servicios a los clientes?	6	2
¿Es importante para usted la presentación personal del prestador del servicio?	8	0
¿Cree usted que la cantidad de personal en el área de atención (Tierra) al cliente de la Aerolínea es suficiente para el buen desarrollo de las actividades?	6	2
¿Cree usted que la Aerolínea cuenta con la información suficiente acerca de los servicios que presta y utiliza diferentes medios de comunicación.	7	1
Según su criterio el personal de la aerolínea ¿que utiliza se encuentra totalmente capacitado?	8	0



(1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno, 5 Excelente)

	PUNTUACION				
	P1	P2	P3	P4	P5
¿Cómo considera usted el Servicio prestado en la Aerolínea ?				3	4
Como considera el proceso de check-in al momento de llegar al módulo de servicio?				3	4
Como es la comunicación empleado / cliente?				3	2
Como considera la preocupación que los empleados muestran hacia sus necesidades como usuario?		2		1	4
Según su criterio el lenguaje verbal de os empleados hacia usted es?					6
Cómo calificaría el servicio al cliente ofrecido por la aerolínea?				1	3
Como considera usted la relacion precio-valor del servicio que le fue prestado?				3	3

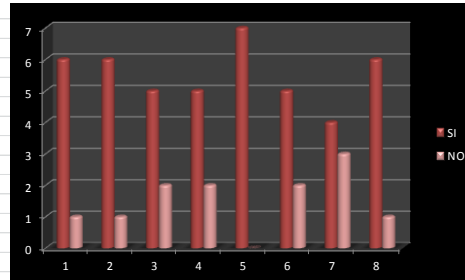


RESULTADOS AEROLINEA IBERIA

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

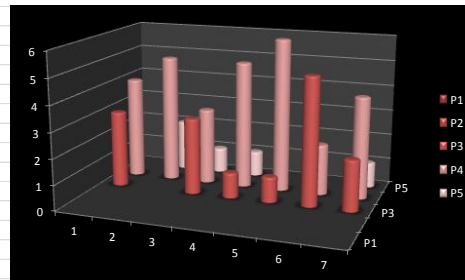
Diligencie el siguiente formulario indicando su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la calidad del servicio en diferentes aerolíneas.

	SI	NO
De acuerdo con su experiencia, volvería a utilizar los servicios de la aerolínea?	6	1
Según su experiencia, ¿recomendaría los servicios de la aerolínea a otra persona?	6	1
El servicio de la aerolínea ¿cumple con las expectativas que tiene usted como cliente?	5	2
¿Considera usted que la aerolínea ofrece o da a conocer suficientemente sus servicios a los clientes?	5	2
¿Es importante para usted la presentación personal del prestador del servicio?	7	0
¿Cree usted que la cantidad de personal en el área de atención (Tierra) al cliente de la Aerolínea es suficiente para el buen desarrollo de las actividades?	5	2
¿Cree usted que la Aerolínea cuenta con la información suficiente acerca de los servicios que presta y utiliza diferentes medios de comunicación.	4	3
Según su criterio el personal de la aerolínea ¿que utiliza se encuentra totalmente capacitado?.	6	1



(1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno, 5 Excelente)

	PUNTUACION				
	P1	P2	P3	P4	P5
¿Cómo considera usted el Servicio prestado en la Aerolínea ?				3	4
Como considera el proceso de check-in al momento de llegar al módulo de servicio?				5	2
Como es la comunicación empleado / cliente?				3	3
Como considera la preocupación que los empleados muestran hacia sus necesidades como usuario?				1	5
Según su criterio el lenguaje verbal de os empleados hacia usted es?				1	6
Cómo calificaría el servicio al cliente ofrecido por la aerolínea?				5	2
Como considera usted la relacion precio-valor del servicio que le fue prestado?				2	4

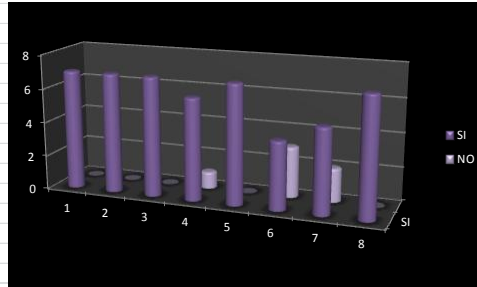


RESULTADOS AEROLINEA AIRFRANCE

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

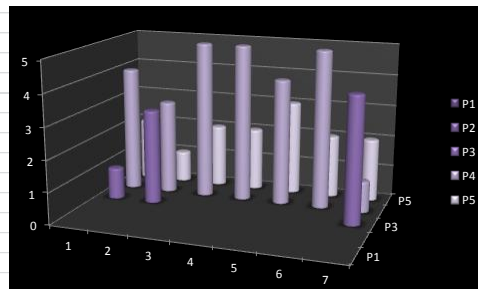
Diligencie el siguiente formulario indicando su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la calidad del servicio en diferentes aerolíneas.

	SI	NO
De acuerdo con su experiencia, volvería a utilizar los servicios de la aerolínea?	7	0
Según su experiencia, ¿recomendaría los servicios de la aerolínea a otra persona?	7	0
El servicio de la aerolínea ¿cumple con las expectativas que tiene usted como cliente?	7	0
¿Considera usted que la aerolínea ofrece o da a conocer suficientemente sus servicios a los clientes?	6	1
¿Es importante para usted la presentación personal del prestador del servicio?	7	0
¿Cree usted que la cantidad de personal en el área de atención (Tierra) al cliente de la Aerolínea es suficiente para el buen desarrollo de las actividades?	4	3
¿Cree usted que la Aerolínea cuenta con la información suficiente acerca de los servicios que presta y utiliza diferentes medios de comunicación.	5	2
Según su criterio el personal de la aerolínea ¿que utiliza se encuentra totalmente capacitado?	7	0



(1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno, 5 Excelente)

	PUNTUACION				
	P1	P2	P3	P4	P5
¿Cómo considera usted el Servicio prestado en la Aerolínea ?			1	4	2
Como considera el proceso de check-in al momento de llegar al módulo de servicio?			3	3	1
Como es la comunicación empleado / cliente?				5	2
Como considera la preocupación que los empleados muestran hacia sus necesidades como usuario?				5	2
Según su criterio el lenguaje verbal de os empleados hacia usted es?				4	3
Cómo calificaría el servicio al cliente ofrecido por la aerolínea?				5	2
Como considera usted la relacion precio-valor del servicio que le fue prestado?			4	1	2

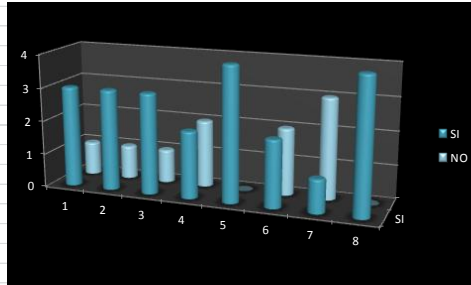


RESULTADOS AEROLINEA SATENA

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

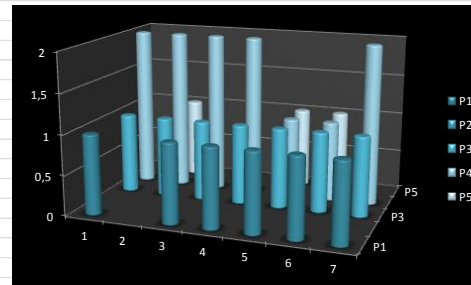
Diligencie el siguiente formulario indicando su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la calidad del servicio en diferentes aerolíneas.

	SI	NO
De acuerdo con su experiencia, volvería a utilizar los servicios de la aerolínea?	3	1
Según su experiencia, ¿recomendaría los servicios de la aerolínea a otra persona?	3	1
El servicio de la aerolínea ¿cumple con las expectativas que tiene usted como cliente?	3	1
¿Considera usted que la aerolínea ofrece o da a conocer suficientemente sus servicios a los clientes?	2	2
¿Es importante para usted la presentación personal del prestador del servicio?	4	0
¿Cree usted que la cantidad de personal en el área de atención (Tierra) al cliente de la Aerolínea es suficiente para el buen desarrollo de las actividades?	2	2
¿Cree usted que la Aerolínea cuenta con la información suficiente acerca de los servicios que presta y utiliza diferentes medios de comunicación.	1	3
Según su criterio el personal de la aerolínea ¿que utiliza se encuentra totalmente capacitado?.	4	0



(1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno, 5 Excelente)

	PUNTUACION				
	P1	P2	P3	P4	P5
¿Cómo considera usted el Servicio prestado en la Aerolínea ?	1		1	2	
Como considera el proceso de check-in al momento de llegar al módulo de servicio?			1	2	1
Como es la comunicación empleado / cliente?	1		1	2	
Como considera la preocupación que los empleados muestran hacia sus necesidades como usuario?	1		1	2	
Según su criterio el lenguaje verbal de os empleados hacia usted es?	1		1	1	1
Cómo calificaría el servicio al cliente ofrecido por la aerolínea?	1		1	1	1
Como considera usted la relacion precio-valor del servicio que le fue prestado?	1		1	2	

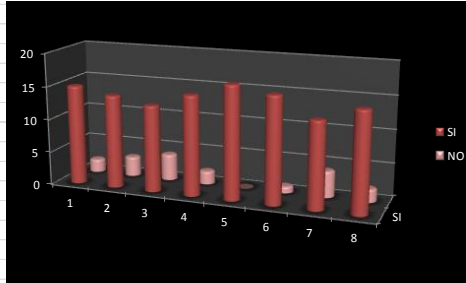


RESULTADOS AEROLINEA AVIANCA

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

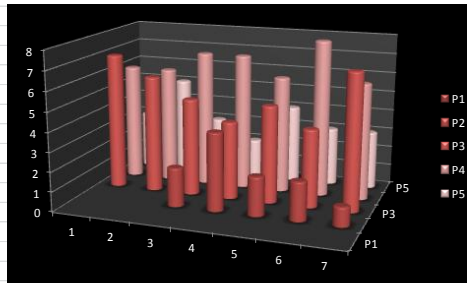
Diligencie el siguiente formulario indicando su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la calidad del servicio en diferentes aerolíneas.

	SI	NO
De acuerdo con su experiencia, volvería a utilizar los servicios de la aerolínea?	15	2
Según su experiencia, ¿recomendaría los servicios de la aerolínea a otra persona?	14	3
El servicio de la aerolínea ¿cumple con las expectativas que tiene usted como cliente?	13	4
¿Considera usted que la aerolínea ofrece o da a conocer suficientemente sus servicios a los clientes?	15	2
¿Es importante para usted la presentación personal del prestador del servicio?	17	0
¿Cree usted que la cantidad de personal en el área de atención (Tierra) al cliente de la Aerolínea es suficiente para el buen desarrollo de las actividades?	16	1
¿Cree usted que la Aerolínea cuenta con la información suficiente acerca de los servicios que presta y utiliza diferentes medios de comunicación.	13	4
Según su criterio el personal de la aerolínea ¿que utiliza se encuentra totalmente capacitado?	15	2



(1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno, 5 Excelente)

	PUNTUACION				
	P1	P2	P3	P4	P5
¿Cómo considera usted el Servicio prestado en la Aerolínea ?			7	6	3
Como considera el proceso de check-in al momento de llegar al módulo de servicio?			6	6	5
Como es la comunicación empleado / cliente?	2	5	7	3	
Como considera la preocupación que los empleados muestran hacia sus necesidades como usuario?	4	4	7	2	
Según su criterio el lenguaje verbal de os empleados hacia usted es?	2	5	6	4	
Cómo calificaría el servicio al cliente ofrecido por la aerolínea?	2	4	8	3	
Como considera usted la relacion precio-valor del servicio que le fue prestado?	1	7	6	3	

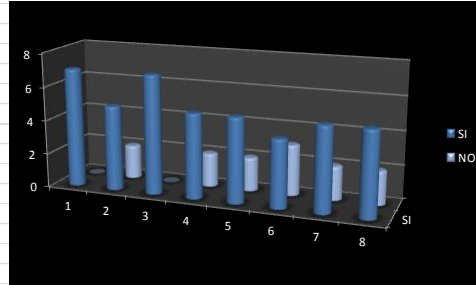


RESULTADOS AEROLINEA COPA AIRLINES

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

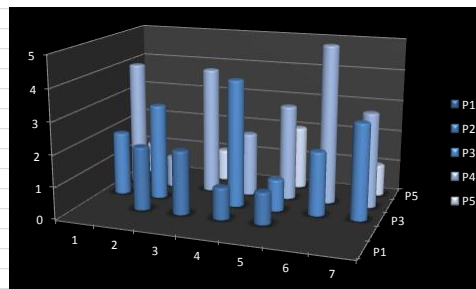
Diligencie el siguiente formulario indicando su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la calidad del servicio en diferentes aerolíneas.

	SI	NO
De acuerdo con su experiencia, volvería a utilizar los servicios de la aerolínea?	7	0
Según su experiencia, ¿recomendaría los servicios de la aerolínea a otra persona?	5	2
El servicio de la aerolínea ¿cumple con las expectativas que tiene usted como cliente?	7	0
¿Considera usted que la aerolínea ofrece o da a conocer suficientemente sus servicios a los clientes?	5	2
¿Es importante para usted la presentación personal del prestador del servicio?	5	2
¿Cree usted que la cantidad de personal en el área de atención (Tierra) al cliente de la Aerolínea es suficiente para el buen desarrollo de las actividades?	4	3
¿Cree usted que la Aerolínea cuenta con la información suficiente acerca de los servicios que presta y utiliza diferentes medios de comunicación.	5	2
Según su criterio el personal de la aerolínea ¿que utiliza se encuentra totalmente capacitado?	5	2



(1 Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno, 5 Excelente)

	PUNTUACION				
	P1	P2	P3	P4	P5
¿Cómo considera usted el Servicio prestado en la Aerolínea ?		2	4	1	
Como considera el proceso de check-in al momento de llegar al módulo de servicio?		2	3	1	
Como es la comunicación empleado / cliente?		2	4	1	
Como considera la preocupación que los empleados muestran hacia sus necesidades como usuario?		1	4	2	
Según su criterio el lenguaje verbal de os empleados hacia usted es?		1	1	3	2
Cómo calificaría el servicio al cliente ofrecido por la aerolínea?		2	5		
Como considera usted la relacion precio-valor del servicio que le fue prestado?		3	3	1	

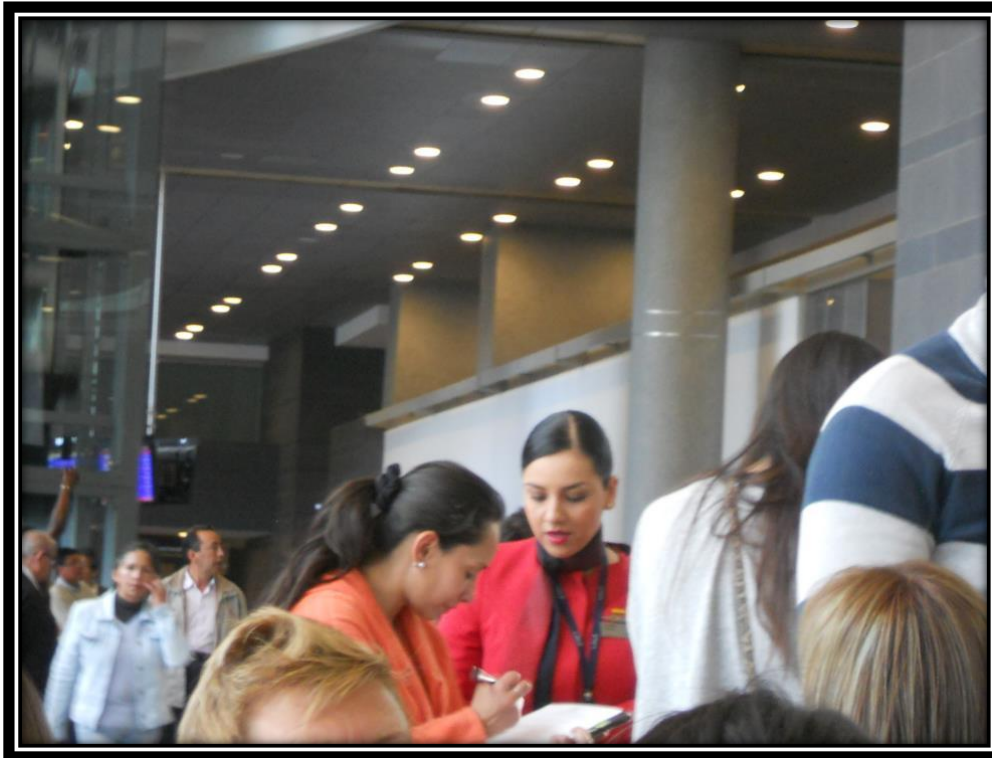


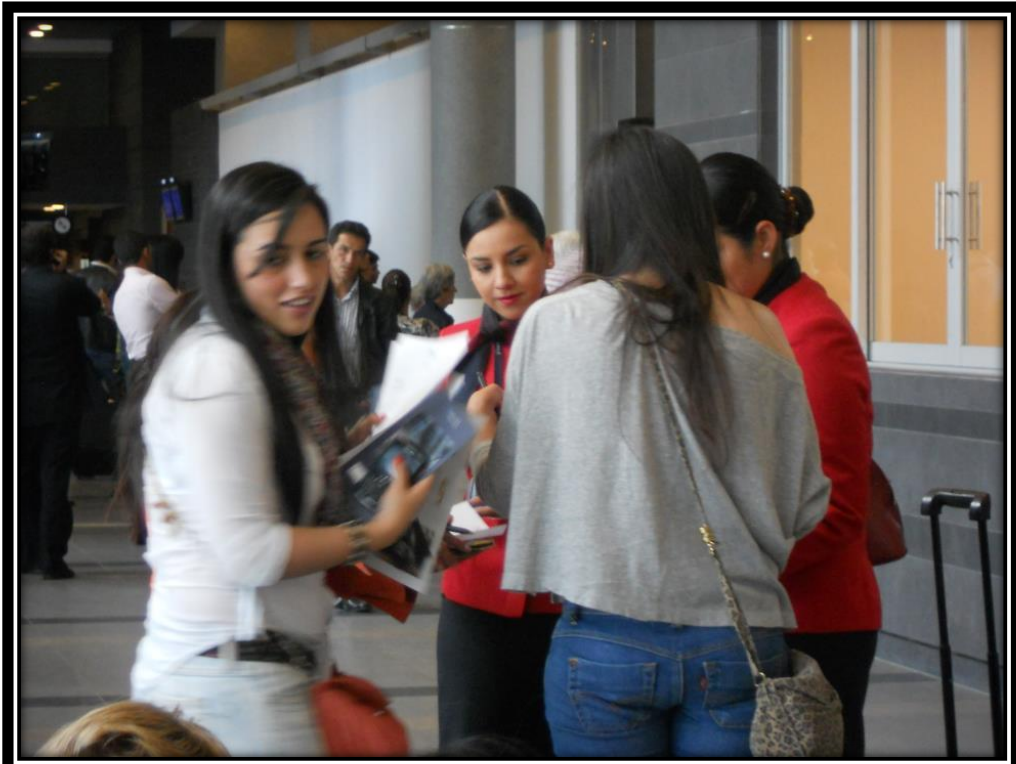
FOTOS ESTUDIO DE CAMPO

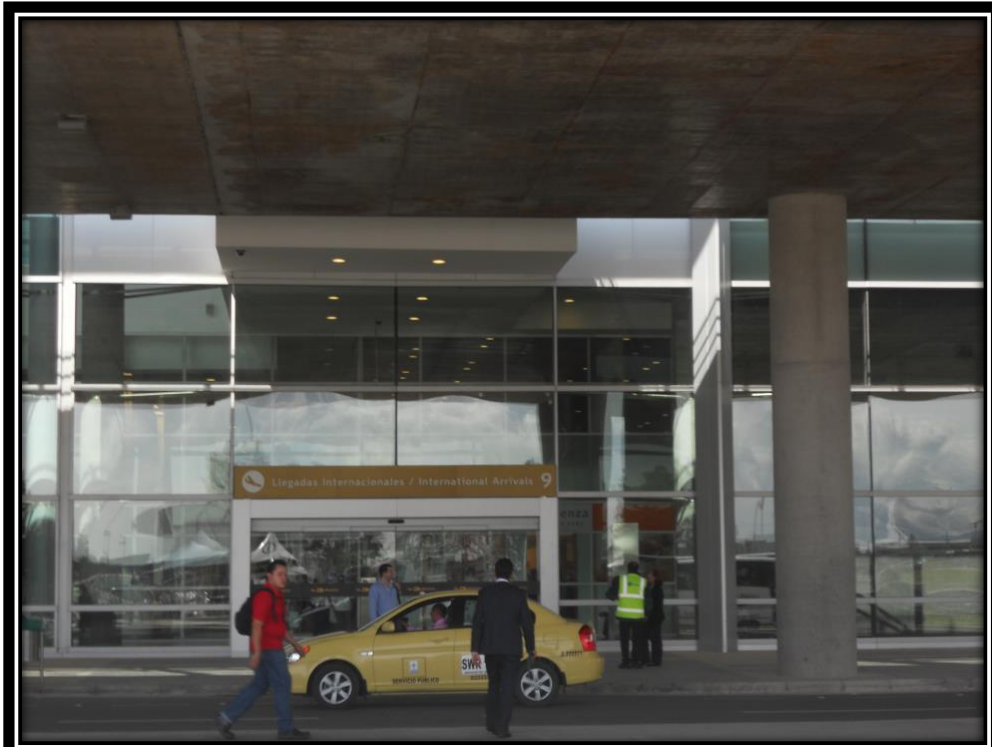


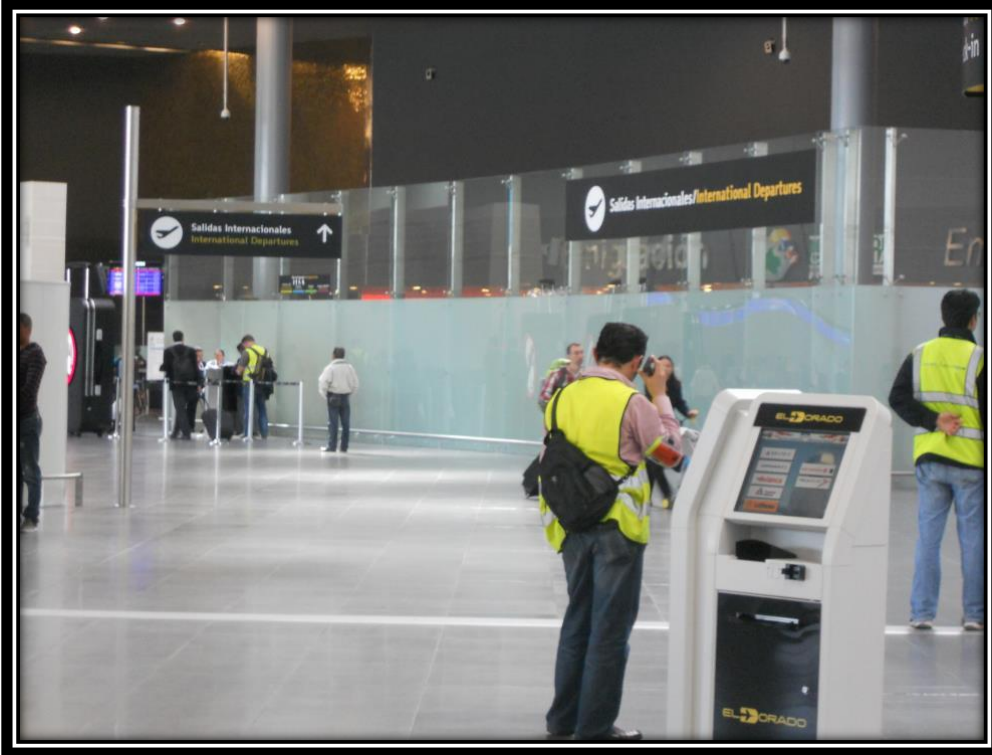


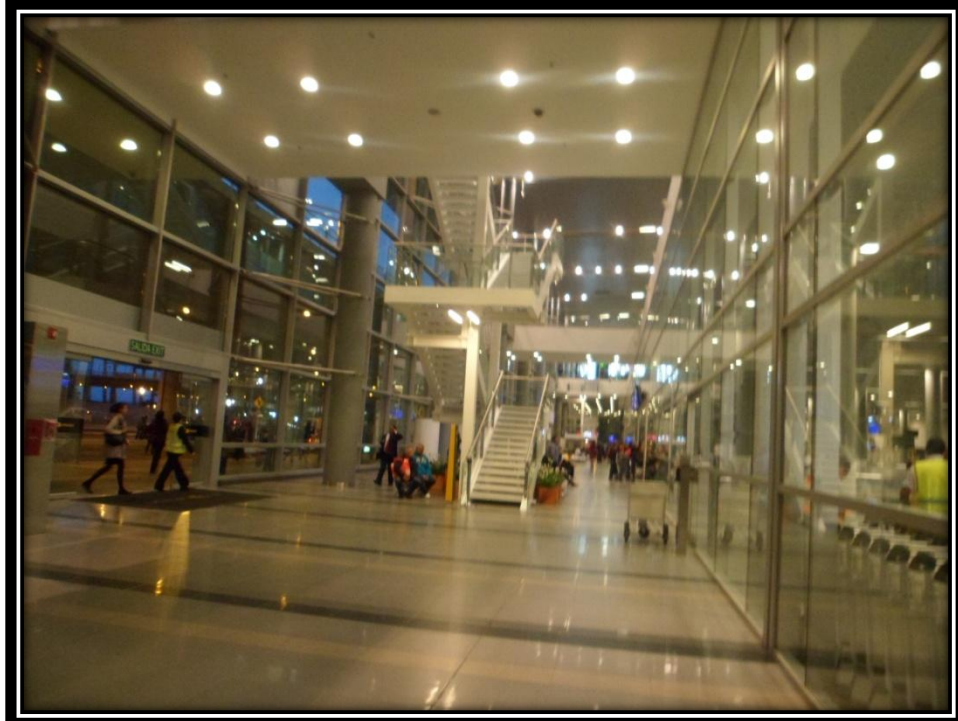
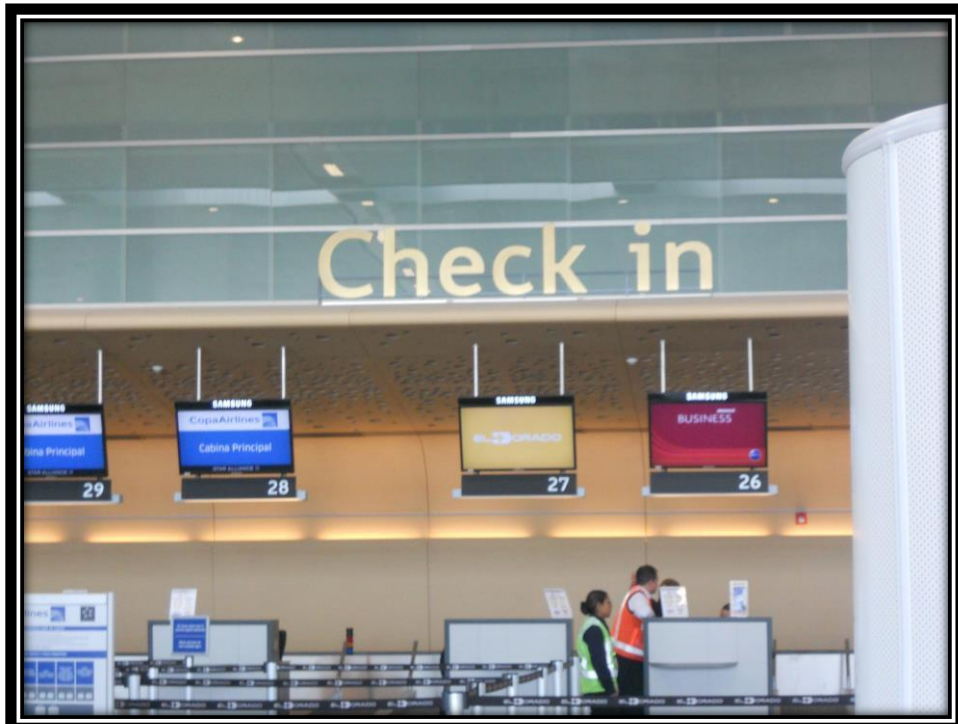




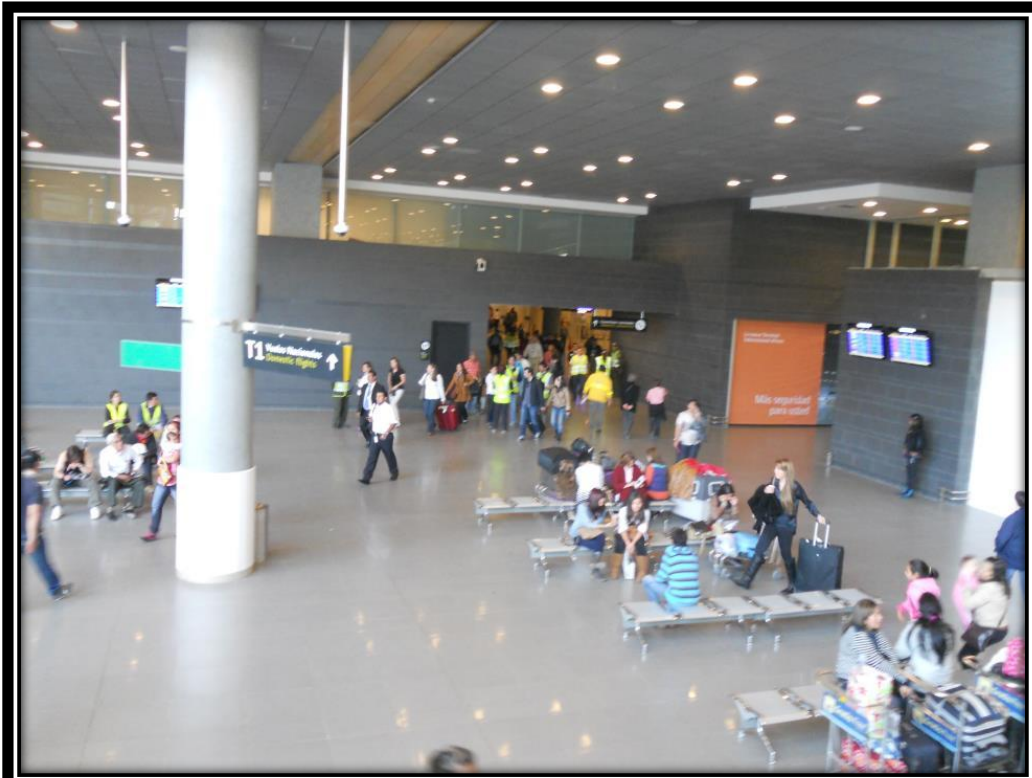


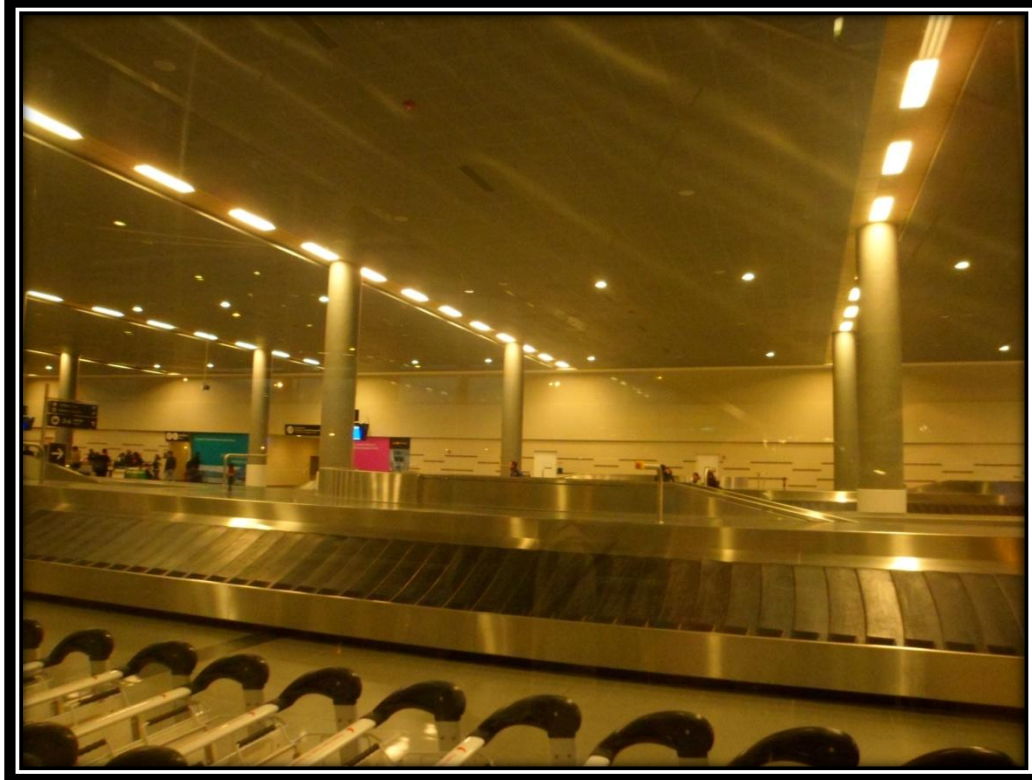
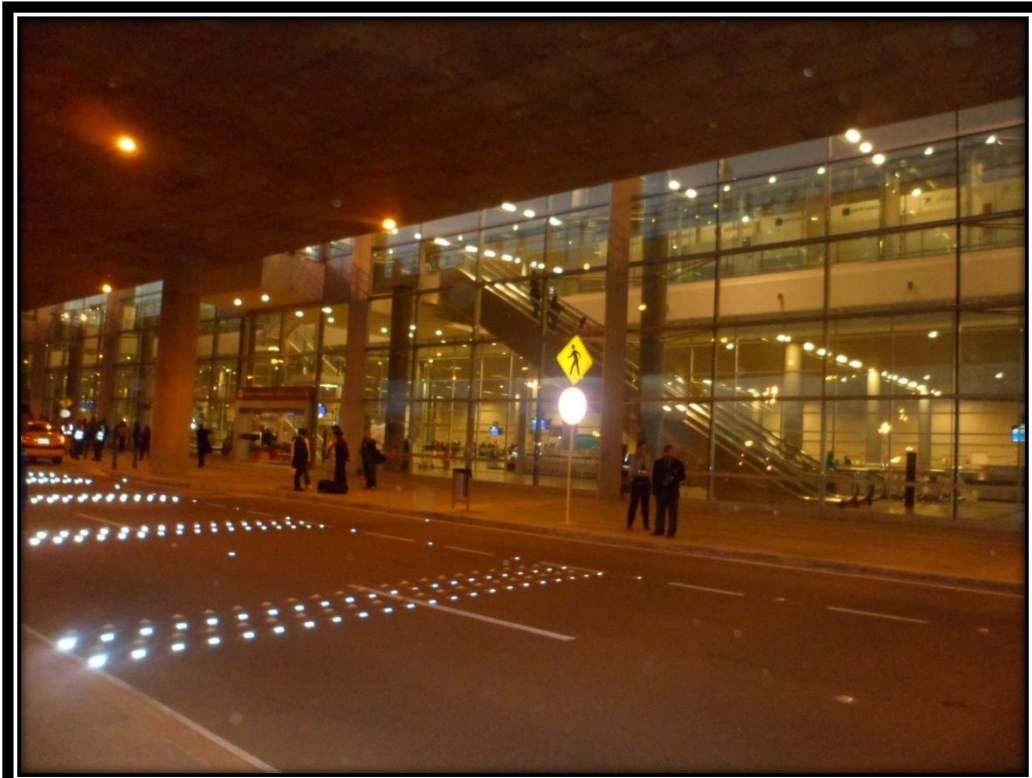


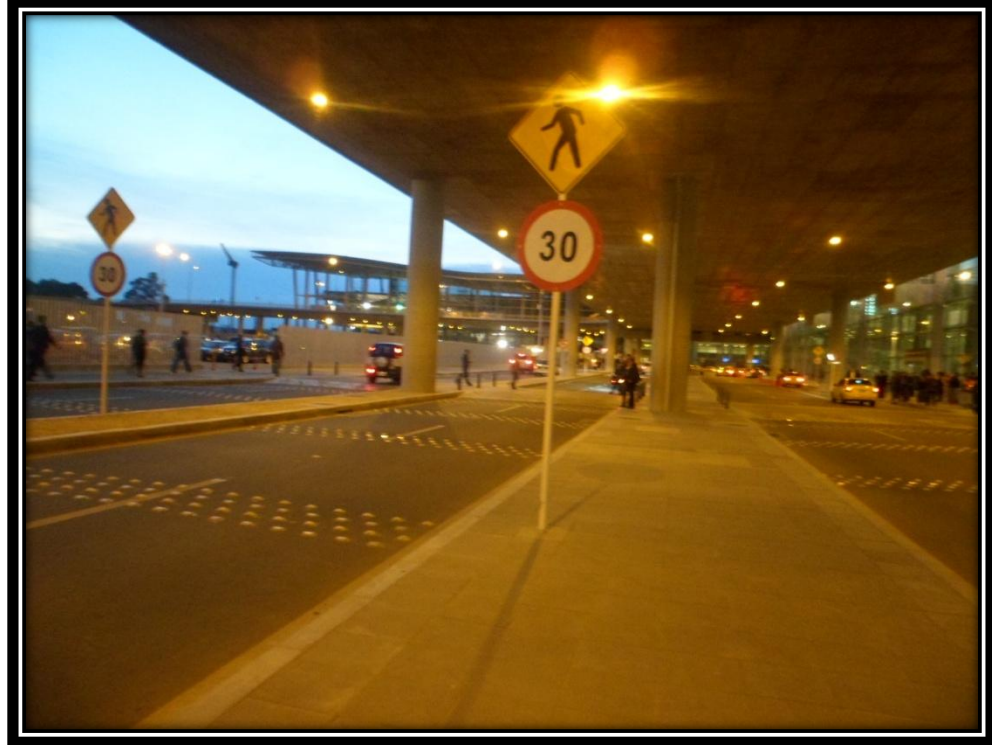


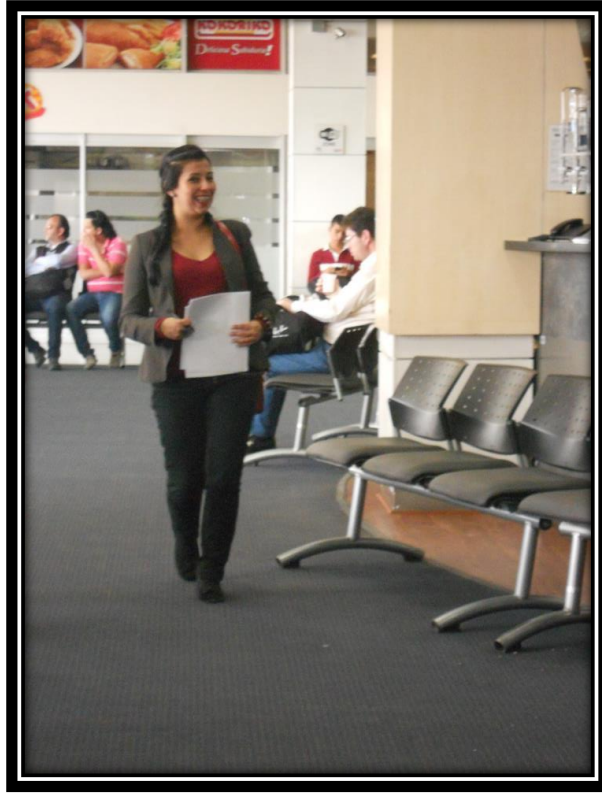


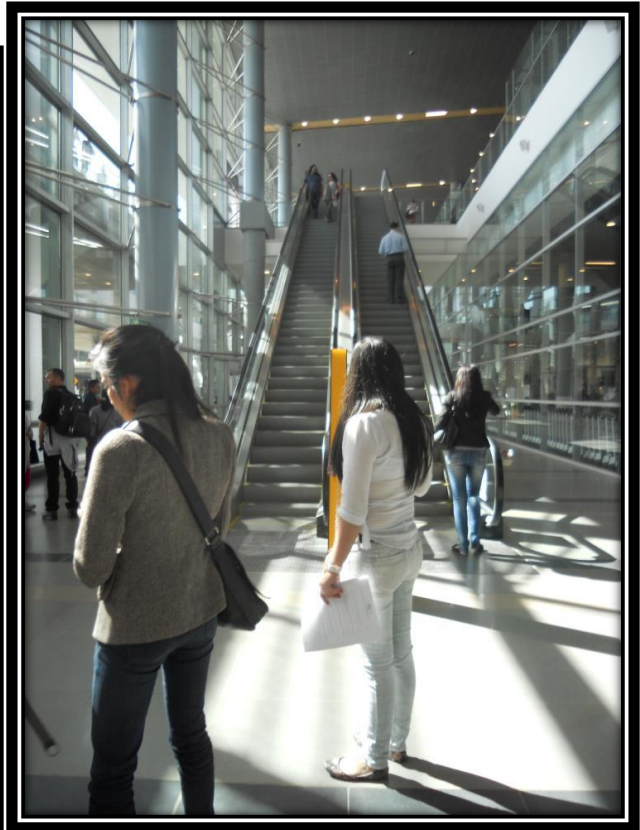
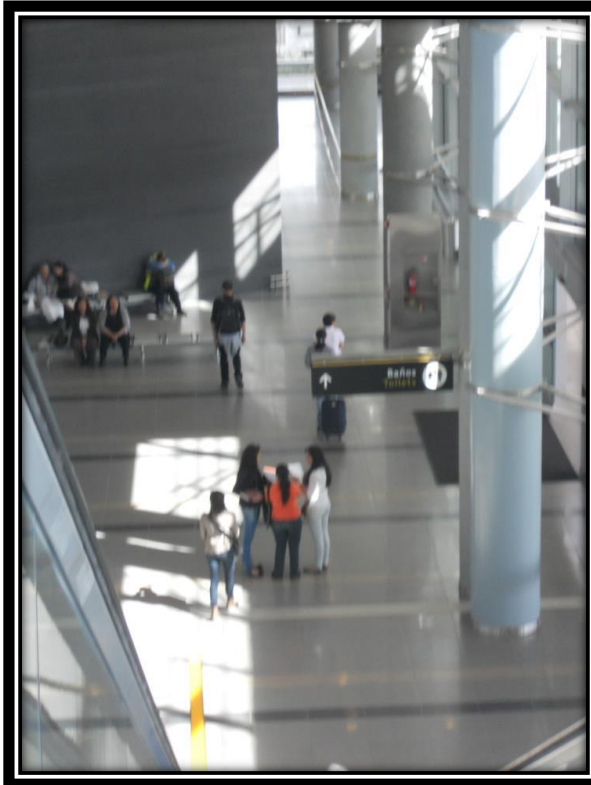












FOTOS PRACTICA FINAL









Bibliografía

5FANTASY. (s.f.). Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2012, de <http://5fantasy.blogspot.com/2009/03/historia-de-las-azafatas.html>

5FANTASY. (s.f.). Recuperado el 26 de SEPTIEMBRE de 2012, de <http://5fantasy.blogspot.com/2009/03/historia-de-las-azafatas.html>

ACAV. (s.f.). Recuperado el 28 de SEPTIEMBRE de 2012, de acav.com.co/historia.html

AIR FRANCE. (s.f.). Recuperado el 12 de OCTUBRE de 2012, de http://www.airfrance.com/CO/es/common/guidevoyageur/classeetconfort/premiere_restauracion_airfrance.htm

ASA. (s.f.). Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2012, de <http://asa1fm.blogspot.com/2011/03/historia-de-la-auxiliar-de-vuelo.html>

AVIANCA. (s.f.). Recuperado el 12 de OCTUBRE de 2012, de <http://www.avianca.com/ViajaConNosotros/Durante+el+Vuelo/es/Comidas-Bebidas-a-Bordo.htm>

AVIANCA SERVICES. (s.f.). Recuperado el 12 de OCTUBRE de 2012, de <http://www.aviancaservices.com/Inicio/Servicio3/es/Auxvuelo.htm>

BITACORA DE UN SOBRE CARGO. (s.f.). Recuperado el 11 de OCTUBRE de 2012, de <http://bitacoradeunsobrecargo.webnode.com.ve/post/tripulante-de-cabina-es-sinonimo-de-vocacion-de-servicio>

BLS. (s.f.). Recuperado el 12 de OCTUBRE de 2012, de <http://www.bls.gov/es/ohh/ocos171.htm>

CLIPPEDB. (s.f.). Recuperado el 11 de SEPTIEMBRE de 2012, de <http://www.clippedb.org/pictures/pageshtm>

FORO AVIONES. (s.f.). Recuperado el 10 de SEPTIEMBRE de 2012, de <http://www.foroaviones.com/foro/comercial-general/9620-historia-de-cabin-boys-tcps.html>

SPANISH.CHINA. (s.f.). Recuperado el 10 de SEPTIEMBRE de 2012, de http://spanish.china.org.cn/photos/txt/2012-07/23/content_25985253_3.htm

WIKIPEDIA. (s.f.). Recuperado el 16 de OCTUBRE de 2012, de http://es.wikipedia.org/wiki/Auxiliar_de_vuelo

