

**PROGRAMA DE INSTRUCCIÓN PARA INSTRUCTORES
DE TRIPULANTES DE CABINA**

Currículo de instrucción para Instructores de Tripulantes de Cabina

Generalidades

1. Política

En el ámbito de las Operaciones de Vuelos, los explotadores de servicios aéreos deben mantener los más altos estándares de seguridad operacional y por tanto deberán contar con Instructores de tripulantes de cabina con un nivel de competencia adecuado, en este sentido, la ANAC garantizará que dichos explotadores seleccionen y designen Instructores que cumplan con los requisitos mínimos de experiencia y conocimiento requeridos en RAAC 64.39. Para ello aprobará los Programas de Instrucción correspondientes y establecerá un programa de Vigilancia de los Instructores. El Explotador emitirá un Certificado del curso de ITCP y el correspondiente a la instrucción periódica (cada 12 meses) de ITCP que deberá ser incorporado al legajo del Instructor.

2. Objetivo

Este programa de Instrucción son los requisitos mínimos de Instrucción y Calificación de los Instructores de tripulantes de cabina, según lo requerido en RAAC 64.35, 64.37 y 64.45, así como información, evaluación, aprobación y vigilancia de los currículos de Instrucción para los Instructores.

3. Generalidades

Cada explotador que realice operaciones domesticas o internacionales debe calificar y utilizar Instructores de tripulantes de cabina. Además, cada explotador establecerá y mantendrá actualizado un programa de Instrucción para Instructores de tripulantes de cabina. Dicho programa será aprobado por la ANAC.

El contenido y carga horaria mínima requerida del contenido programático del Instructor de tripulantes decabina en cursos iniciales y periódicos será el siguiente:

Fundamentos de Instrucción Contenido del Programa de Instrucción	INICIAL		PERIODICO	
	Teórico	Practico	Teórico	Practico
Introducción				
Objetivo				
Entendimiento del Proceso de aprendizaje				
Factores Humanos				
Como aprenden Las personas				
Características del Aprendizaje				
Rol y Responsabilidad del Instructor				
Principios de Aprendizaje e Instrucción				
Como organizar un curso				
Preparación de Instalaciones y Equipos	36	4	12	4
Preparación de Cursos y Objetivos				
Pruebas / Evaluaciones				
Técnicas de Instrucción Efectivas				
Administración de la Instrucción individualizada				
Conduciendo Instrucción Grupal				
Presentación de Materias/Discusión				
Evaluación del Rendimiento				
Retroalimentación y ajuste del horario				
TOTAL HORAS	40		16	

NOTA: La Instrucción periódica de los Instructores de Tripulantes de Cabina de Pasajeros se impartirá cada doce meses.

SEGMENTO: INSTRUCCIÓN INICIAL PARA INSTRUCTORES TCP's

	MODULOS
1	FUNDAMENTOS DE LA ENSEÑANZA
2	METODOLOGIA DE LA ENSEÑANZA
3	PRACTICA DE LA ENSEÑANZA

Modulo: Fundamentos de la enseñanza y el aprendizaje

	ELEMENTOS
	<p>Introducción al módulo. Definición de aprendizaje. Objetivo. Entendimiento del Proceso de aprendizaje. Factores Humanos. Como aprenden las personas. Características del aprendizaje. Rol y Responsabilidad del Instructor. Principios de Aprendizaje e Instrucción. Tipos de aprendizaje. Aprendizaje intencional. El aprendizaje a través de la inducción cognoscitiva; medios, herramientas. Definición de Transferencia. Enseñanza Técnicas de Instrucción Efectivas. Como organizar un curso. Preparación de Cursos y Objetivos. Pruebas y Evaluaciones. Administración de la Instrucción Individualizada. Conduciendo Instrucción Grupal. Presentación de Materias/Discusión. Evaluación del Rendimiento. Retroalimentación y ajuste de horario.</p>
	<p>Resistencia al cambio. Definición. Influencia en el aprendizaje. Principios pedagógicos del método activo. El alumno y su personalidad.</p>
	<p>La comunicación oral-escrita-motora, sus ventajas-desventajas. La memoria motora-sensorial lógica-mecánica. La atención. Definición-campo-foco.</p>
	<p>Memoria y olvido. El elogio. La recordación. La repetición. Fijación del aprendizaje. Aprendizaje progresivo. La forma de aprender de cada alumno. Ritmo. Comparación en el progreso, ventajas y desventajas.</p>
	<p>La motivación positiva, negativa. Análisis en la actividad del alumno-instructor. Circunstancial. Permanente. Obstáculos para el aprendizaje. Niveles de aprendizaje. Adelantos y estancamientos del aprendizaje.</p>
	<p>El uso de los estímulos del alumno-sentidos. La sensación. Factores físicos- síquicos. Importancia en el aprendizaje. Aprendizaje abstracto-concreto.</p>
	<p>El hábito. Sus ventajas y desventajas en el proceso enseñanza-aprendizaje. Ética profesional.</p>
	<p>Rol del Instructor de TCP's. El instructor como líder. Métodos para realizar críticas constructivas. Profesionalismo en la instrucción.</p>

MODULO: Metodología de la enseñanza y el aprendizaje

	ELEMENTOS
	<p>Introducción al módulo. Métodos Cognoscitivo-Inductivo-Deductivo-Analítico. Complementación entre la teoría y la práctica ejecutiva. La demostración. Tipos. Técnicas de Instrucción Efectivas.</p>
	<p>Planeamiento cronológico y pedagógico. Técnicas y procedimientos a emplear. Preparación de Instalaciones y Equipos. Preparación de Cursos y Objetivos. La forma y el fondo de la expresión correcta esquemática y general-verbal y gráfica. Técnicas del ejemplo; análisis de su validez como ayuda pedagógica.</p>
	<p>Principios de la enseñanza-aprendizaje activo. Métodos correctivos durante la enseñanza. Influencia negativa y problemas que hace a la dificultad del aprendizaje. Frustraciones, respuestas equivocadas, dudas, manejo de las mismas en forma colectiva. Organización de una clase, tiempo, espacio, causa y efecto.</p>
	<p>Métodos a emplear a bordo para ganar confianza. La revisión. Fundamentos. Tipos. Formas. Técnicas de las preguntas. Manejo del desarrollo de una clase participativa - activa. Dinámica de grupo.</p>
	<p>Metodología para la utilización de las ayudas pedagógicas</p>

MODULO: Practica de la enseñanza.

	ELEMENTOS
	<p>La planilla de calificaciones de clase práctica de la enseñanza, debe permanecer durante el curso en poder del Sr. Profesor del módulo, a los efectos de realizar las correspondientes críticas didáctico-pedagógicas, remarcar los progresos alcanzados durante el desarrollo del curso, como así también su posterior evaluación final, luego de lo cual deberán archivar en el legajo personal del TCP's.</p> <p>DEL ALUMNO – INSTRUCTOR/ EVALUADOR</p>
	<p>El alumno -instructor, previo a cada clase práctica de la enseñanza deberá presentar al Sr. Formador la planificación respectiva, desarrollando:</p> <p>Correcta esquemática y general-verbal y gráfica. Técnicas del ejemplo; análisis de su validez como ayuda pedagógica.</p>
	<p>Cada alumno deberá cumplir un mínimo de 3 (TRES) clases prácticas. Los temas elegidos deberán corresponder a los módulos contenidos en el programa del curso de TCP's vigente. Las clases deberán ser de diferentes módulos, siendo de carácter obligatorio una clase de Procedimientos de emergencias.</p> <p>Frustraciones, respuestas equivocadas, dudas, manejo de las mismas en forma colectiva. Organización de una clase, tiempo, espacio, causa, efecto.</p> <p>Se debe evaluar: Conocimiento, habilidad, aptitud del alumno.</p>
	<p>El alumno que no aprobara satisfactoriamente con un mínimo de 2 (DOS) clases prácticas de la enseñanza (siendo una de estas, el módulo Procedimientos de Emergencias), será reprobado.</p>

FORMADOR DE INSTRUCTORES:
 NOMBRE Y APELLIDO DEL INSTRUIDO:
 CLASE PRÁCTICA Nº:

Nº	ITEM	CALIFICACION **
1	ACTITUD GENERAL- ASPECTO E INDUMENTARIA	
2	DESARROLLO DEL TEMA	
3	DISTRIBUCION DEL TIEMPO	
4	DOMINIO DEL ALUMNADO	
5	DOMINIO DEL TEMA	
6	EVALUACION DEL ALUMNADO EN LOS TEMAS EXPUESTOS	
7	INTERROGACION INDUCTORIA	
8	LENGUAJE Y TERMINOLOGIA	
9	MATERIAL DIDACTICO	
10	METODOLOGIA	
11	MOTIVACION	
12	ORDEN LOGICO DE SECUENCIA Y CONTINUIDAD	
13	PARTICIPACION ACTIVA Y ATENCION DEL ALUMNADO	
14	PLANIFICACION DE LA CLASE	
15	PRESENTACION DE LA CLASE	
16	RECAPITULACION FINAL	
17	RITMO DE LA CLASE	
18	UTILIZACION DEL PIZARRON Y AYUDAS DIDACTICAS	
19	CALIFICACION DE PRACTICA	

LUGAR Y FECHA:

FIRMA DEL FORMADOR DE INSTRUCTORES

FIRMA DEL ALUMNO - INSTRUCTOR

**CALIFICACION DE 0 A 10 PUNTOS

Vigilancia de los Instructores de Tripulantes de Cabina

Política

El Inspector de Operaciones (ISOA) de la especialidad de TCP's de la ANAC, realizará la vigilancia correspondiente al Programa de Vigilancia de la Seguridad Operacional, para la verificación de que los Instructores de Tripulantes de Cabina mantengan su competencia respecto a las tareas delegadas, en los cursos iniciales y periódicos donde imparta Instrucción/entrenamiento a los TCP's del explotador en concordancia a su programa de capacitación aprobado.

Procedimiento

El Inspector de Operaciones (ISOA) de la ANAC, verificará el cumplimiento de:

- La política y el Programa de instrucción de Instructores de Tripulantes de Cabina.
- Conocimiento, Habilidad y Aptitud del Instructor.
- Vigencia de su Certificado de competencia de ITCP (RAAC 64)

EVALUADORES/AS

En este marco, la persona evaluadora es una persona autorizada a realizar la evaluación Formal y Final de la actuación de la alumna o el alumno.

Deberá mantener vigente la Instrucción inicial y repetitiva de Instructor/a

Si las personas evaluadoras deben evaluar el cumplimiento de criterios, se vuelve necesaria la instrucción estandarizada y fiable para normalizar la manera de interpretar los criterios.

INSTRUCTOR/A Y EVALUADOR/A DE LA TRIPULACION DE CABINA

El explotador puede designar a personas para que desempeñen las funciones bien diferenciadas de Instructor/a y evaluador/a de la tripulación de cabina. Cuando esto no sucede el Evaluador no podrá cumplir en ese mismo momento las dos funciones. Quien instruye cumple ambas funciones debe mantener la imparcialidad cuando cumple la función de evaluador.

FIABILIDAD DE EVALUADORES/AS

La fiabilidad es necesaria para garantizar la comparabilidad de las evaluaciones. Cuando se utiliza un instrumento de evaluación, debe existir un proceso que garantice la comparabilidad o estabilidad de los resultados que da una misma persona evaluadora (fiabilidad individual) al evaluar una misma actuación en distintos momentos y la comparabilidad o estabilidad de los resultados de diferentes personas evaluadoras (fiabilidad entre evaluadoras/es).

Si la evaluación se realiza con un cuestionario de selección múltiple, es posible que las personas evaluadoras no necesiten más que una instrucción limitada para lograr ambos tipos de fiabilidad, ya que aplicarán respuestas predefinidas.

Nota 1— Las competencias y comportamientos observables que figuran en la siguiente tabla no están enumerados con arreglo a ninguna prioridad previamente definida. Los comportamientos observables pueden incluir pero no se limitan a los que figuran en la tabla.

Nota 2— Los comportamientos observables se llevan a cabo de acuerdo con un criterio, por ejemplo, con precisión o de manera correcta, que por lo general no se indica.

Competencia	Descripción	Comportamientos observables (OB)
Gestión del entorno de aprendizaje	Se cerciora de que la instrucción y evaluación se realicen en un entorno adecuado y seguro	<p>OB 1.1 Se cerciora de que el equipo cumpla los requisitos de seguridad operacional</p> <p>OB 1.2 Comunica los procedimientos de evacuación , de higiene y seguridad ocupacional del centro de instrucción</p> <p>OB 1.3 Crea un entorno seguro de aprendizaje (por ejemplo, instalaciones, dispositivos de instrucción, simulador de cabina, instalaciones de extinción de incendios, etc.)</p> <p>OB 1.4 Identifica los peligros y los resuelve (por ejemplo, piso resbaladizo)</p> <p>OB 1.5 Prioriza la seguridad operacional por encima de la instrucción</p> <p>OB 1.6 Se asegura de que estén previstas las instalaciones adecuadas para satisfacer los objetivos del aprendizaje en términos de resultados</p> <p>OB 1.7 Se cerciora de que el entorno físico sea apto para el aprendizaje</p> <p>OB 1.8 Verifica que existan el entorno y las condiciones para alcanzar los objetivos de instrucción</p> <p>OB 1.9 Se asegura de que el equipo de instrucción esté disponible, accesible y en buen estado de funcionamiento</p> <p>OB 1.10 Sigue el plan de estudios o listas de verificación aprobados</p>

Competencia	Descripción	Comportamientos observables (OB)
Mentoría y acompañamiento personalizado	Favorece la integración de la persona en el medio profesional por medio de la mentoría, el asesoramiento, la orientación y la creación de una experiencia de aprendizaje positiva.	<p>OB 2.1 Identifica las características de la persona (experiencia, idioma, cultura) y demuestra ser consciente de ellas</p> <p>OB 2.2 Desarrolla una relación con la persona y le da ánimo y apoyo</p> <p>OB 2.3 Promueve relaciones laborales positivas</p> <p>OB 2.4 Fomenta una visión positiva del aprendizaje</p> <p>OB 2.5 Demuestra empatía y comprensión, reconociendo las situaciones en las que se requiere un apoyo adicional</p> <p>OB 2.6 Alienta a la persona a reflexionar para reconocer sus fortalezas y debilidades y los aspectos en que debe mejorar</p> <p>OB 2.7 Alienta a la persona a extraer experiencias de aprendizaje positivas de cada sesión de instrucción, incluso aquellas que no tuvieron el resultado que esperaba</p> <p>OB 2.8 Alienta a la persona a extraer el máximo valor didáctico de cada comentario, incluso de los puntos negativos</p> <p>OB 2.9 Alienta a la persona a hacer preguntas como parte de la experiencia general de aprendizaje</p> <p>OB 2.10 Ayuda a la persona a ganar y mantener la confianza a través del estímulo y la motivación</p> <p>OB 2.11 Prevé una repetición suficiente de las actividades de aprendizaje</p> <p>OB 2.12 Prevé oportunidades de aumentar la complejidad</p> <p>OB 2.13 Ayuda a la persona a desarrollar estrategias para subsanar cualquier deficiencia en las competencias</p>
Instrucción	Imparte instrucción y facilita el aprendizaje en el entorno de instrucción	<p>OB 3.1 Demuestra un comportamiento ejemplar como modelo de conducta (en los comportamientos previstos en la función técnica que se está enseñando conforme a las competencias, el conocimiento y las habilidades pertinentes)</p> <p>OB 3.2 Demuestra respeto por los objetivos y requisitos de la organización (SOP, código de vestimenta, apariencia, conducta personal aceptable, etc.)</p> <p>OB 3.3 Fija los objetivos de la sesión y explica claramente las normas de competencia requeridas</p> <p>OB 3.4 Se asegura de que la persona comprenda la situación antes de comenzar un ejercicio de simulación</p>

Competencia	Descripción	Comportamientos observables (OB)
		<p>OB 3.5 Usa técnicas focalizadas de instrucción para facilitar el aprendizaje (por ejemplo, la técnica de pensar en voz alta para resolver problemas, demostración, corrección inmediata de la habilidad, participación de la persona, técnicas para formular preguntas)</p> <p>OB 3.6 Adapta las técnicas y el estilo de la instrucción a las necesidades de la persona</p> <p>OB 3.7 Organiza correctamente las oportunidades de enseñanza</p> <p>OB 3.8 Reconoce el comportamiento de la persona (por ejemplo, estrés, falta de confianza, exceso de confianza) y reacciona en consecuencia</p> <p>OB 3.9 Permite a la persona tomar decisiones adecuadas a su nivel de competencia y experiencia</p> <p>OB 3.10 Confirma que comprende las acciones y planes de la persona (por ejemplo, aplicar técnicas de formulación de preguntas) y, si procede, le permite que ensaye sus propios planes</p> <p>OB 3.11 Mantiene la calma cuando tiene que intervenir</p> <p>OB 3.12 Formula comentarios constructivos y equilibrados, de manera oportuna y apropiada</p> <p>OB 3.13 Después de las sesiones de instrucción, analiza con la persona su actuación, haciendo hincapié en las acciones positivas, los aspectos en que debe trabajar y las estrategias para mejorar</p> <p>OB 3.14 Asigna el tiempo adecuado a las actividades</p> <p>OB 3.15 Ajusta el tiempo dedicado a las actividades para asegurarse de cumplir los objetivos</p> <p>OB 3.16 Ejecuta planes de contingencia para situaciones en las que se deben eliminar, reducir o reemplazar actividades</p> <p>OB 3.17 Clarifica cualquier error conceptual y/o de interpretación de los SOP</p>
Comunicación	Se comunica eficazmente con la persona, tanto en forma verbal como no verbal y por escrito	<p>OB 4.1 Escucha de manera activa</p> <p>OB 4.2 Fomenta el debate constructivo sobre la actuación de la persona</p> <p>OB 4.3 Habla con claridad, precisión y calma y de manera pausada</p>

Competencia	Descripción	Comportamientos observables (OB)
		<p>OB 4.4 Ajusta las técnicas del lenguaje para adaptarlas a la situación de instrucción (por ejemplo, transmite sentido de urgencia, habla con calma)</p> <p>OB 4.5 Adapta el contenido de la comunicación a las necesidades de la persona (por ejemplo, no la sobrecarga con demasiada información)</p> <p>OB 4.6 Explica las situaciones complejas con claridad (por ejemplo, aplicación de procedimientos, gestión de emergencias)</p> <p>OB 4.7 Explica las estrategias cognitivas con claridad (por ejemplo, la forma de analizar situaciones, establecer prioridades, seleccionar una línea de acción, distribuir la atención)</p> <p>OB 4.8 Transmite mensajes difíciles con tacto y sensibilidad</p> <p>OB 4.9 Redacta informes objetivos y completos sobre la actuación de la persona</p>
Evaluación	Evalúa la actuación de la persona con el fin de facilitar el aprendizaje, verificar los progresos y/o determinar si ha adquirido la competencia	<p>OB 5.1 Recopila prueba fáctica de la actuación de la persona en relación con los objetivos</p> <p>OB 5.2 Recopila prueba fáctica de todas las competencias requeridas</p> <p>OB 5.3 Evalúa la actuación de la persona en relación con las competencias, los objetivos y las normas</p> <p>OB 5.4 Analiza las actuaciones deficientes para determinar las causas fundamentales, si procede</p> <p>OB 5.5 Determina las medidas correctivas necesarias para subsanar las deficiencias en la actuación, si procede</p> <p>OB 5.6 Determina si las pruebas reunidas respaldan la decisión de que la persona es competente</p> <p>OB 5.7 Formula comentarios claros y concisos a la persona</p> <p>OB 5.8 Aplica parámetros uniformes al evaluar la actuación</p> <p>OB 5.9 Identifica problemas sistémicos de seguridad operacional, resultados inesperados, obstáculos a la transferencia de conocimientos y las fortalezas y/o debilidades del contenido de la instrucción</p> <p>OB 5.10 Formula recomendaciones a quien desarrolló el curso para introducir mejoras de diseño, documentación, medios de instrucción e instalaciones de instrucción</p>

	<i>Descripción</i>	<i>Comportamientos observables (OB)</i>
Colaboración	Colabora con las partes interesadas para proporcionar a la persona una experiencia de instrucción sólida	<p>OB 6.1 Recopila información pertinente con antelación (de la organización de instrucción, el departamento de Recursos Humanos, informes de instrucción anteriores, etc.) para adaptar el enfoque de la instrucción y maximizar la productividad de la sesión de instrucción</p> <p>OB 6.2 Interactúa con la persona, el resto del plantel de instrucción y de administración de la instrucción de la tripulación de cabina con miras a adaptar el enfoque de la instrucción</p> <p>OB 6.3 Solicita recursos suplementarios para ayudar a la persona cuando es necesario (por ejemplo, especialista en apoyo docente, asesoramiento individualizado, práctica adicional en un simulador)</p> <p>OB 6.4 Aporta información al equipo de instrucción sobre el progreso de la persona</p>
Autoevaluación	Perfecciona sus aptitudes pedagógicas, didácticas y de acompañamiento o a través de la autoevaluación	<p>OB 7.1 Acepta los comentarios con actitud receptiva</p> <p>OB 7.2 Mejora su desempeño cuando recibe comentarios precisos y moderados</p> <p>OB 7.3 Mantiene el autocontrol en situaciones de instrucción difíciles</p> <p>OB 7.4 Responde correctamente para hacer frente a las exigencias de una situación de instrucción difícil</p>
Ética e integridad	Demuestra apertura, respeto e imparcialidad hacia la persona y al tomar decisiones o actuar considera las consecuencias	<p>OB 8.1 Trata a la persona con respeto, imparcialidad y objetividad sin importar las diferencias</p> <p>OB 8.2 Responde las preguntas con sinceridad y transparencia</p> <p>OB 8.3 Preserva la privacidad y confidencialidad, cuando es necesario</p> <p>OB 8.4 Se desenvuelve en las relaciones profesionales respetando los límites de su función</p> <p>OB 8.5 Actúa con integridad</p> <p>OB 8.6 Mantiene la objetividad y comienza cada sesión de instrucción sin prejuicios ni parcialidad</p>



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: ANEXO IV

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 14 pagina/s.