

Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera



Área: COMERCIO Y MARKETING

Modalidad: Teleformación

Duración: 80 h

Precio: 40.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CÓDIGO

UF2221

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Organización de operaciones de transporte de viajeros por carretera.

####

1.1 Clasificación de los servicios en el transporte de viajeros por carretera.

####

1.2 Etapas en el transporte urbano, interurbano y discrecional:

####

1.3 Determinación y asignación de recursos humanos y técnicos.

####

1.4 Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por carretera:

####

1.4.1 Personal, conductores, vehículos y rutas.

####

1.4.2 Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores.

####

1.4.3 Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros.

####

1.5 Documentación relacionada con la asignación del trabajo:

####

1.5.1 Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo.

####

1.5.2 Control e inspección de viajeros.

####

1.5.3 Contenido básico de la documentación.

####

1.6 Información necesaria para la organización de los servicios.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 2. Localización, monitorización e información de la flota de vehículos.

####

2.1 Sistemas de comunicación y control de los servicios de transporte de viajeros:

####

2.1.1 Sistemas de ayuda a la explotación (SAE).

####

2.1.2 Sistemas de seguimiento y localización de la flota

####

2.2 Sistemas informáticos de gestión y comunicación de las operaciones de transporte:

####

2.2.1 Referentes a los viajeros.

####

2.2.2 Referentes a las estaciones de autobuses.

####

2.2.3 Referentes a las paradas y tráfico

####

2.3 Supuesto de simulación de seguimiento de una operación de transporte.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 3. Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera.

####

3.1 Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajeros:

####

3.1.1 Definición de calidad del servicio

####

3.1.2 Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros.

####

3.2 Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional.

####

3.3 Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.

####

3.4 Aplicación de sistemas de gestión de la calidad:

####

3.4.1 Especificaciones de las normas ISO y UNE

####

3.5 Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros:

####

3.5.1 Cuantitativas y cualitativas.

####

3.5.2 Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente.

####

3.5.3 Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.

####

3.5.4 Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.

####

3.5.5 Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.

####

3.6 Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 4. Gestión de equipos en operaciones de transporte de viajeros.

####

4.1 Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo.

####

4.2 Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros:

####

4.3.1 Conductores propios y supuestos de colaboración entre transportistas.

####

4.3.2 Personal y actividades en estaciones de autobuses.

####

4.3 Evaluación del desempeño de la labor del equipo de conductores.

####

4.4 Concepto de cultura empresarial en relación con la prestación del servicio.

####

4.5 Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria

####

4.6 Técnicas de comunicación

####

4.7 Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo

####

4.7.1 Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación de conflictos de trabajo.

####

4.7.2 Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros.

####

4.7.3 Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.