

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

UF2221 Gestión, Control y Calidad en el Servicio de Transporte de Viajeros por Carretera

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

En el ámbito del comercio y marketing, es necesario conocer los diferentes campos del tráfico de viajeros por carretera, dentro del área profesional logística comercial y gestión del transporte. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la Gestión, Control y Calidad en el Servicio de Transporte de Viajeros por Carretera.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

1. Clasificación de los servicios en el transporte de viajeros por carretera
2. Etapas en el transporte urbano, interurbano y discrecional
3. Determinación y asignación de recursos humanos y técnicos
4. Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por

carretera:

5. - Personal, conductores, vehículos y rutas
6. - Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores
7. - Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros
8. Documentación relacionada con la asignación del trabajo:
9. - Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo
10. - Control e inspección de viajeros
11. - Contenido básico de la documentación
12. Información necesaria para la organización de los servicios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOCALIZACIÓN, MONITORIZACIÓN E INFORMACIÓN DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS

1. Sistemas de comunicación y control de los servicios de transporte de viajeros:
2. - Sistemas de ayuda a la explotación (SAE)
3. - Sistemas de seguimiento y localización de flota
4. Sistemas informáticos de gestión y comunicación de las operaciones de transporte:
5. - Referentes a los viajeros
6. - Referentes a las estaciones de autobuses
7. - Referentes a las paradas y tráfico
8. 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

1. Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajeros:
2. - Definición de calidad del servicio
3. - Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros
4. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional
5. Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente
6. Aplicación de sistemas de gestión de la calidad:
7. - Especificaciones de las normas ISO y UNE
8. Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros:

9. - Cuantitativas y cualitativas
10. - Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente
11. - Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros
12. - Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses
13. - Necesidades del viajero: derechos y obligaciones
14. Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE EQUIPOS EN OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS

1. Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo
2. Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros:
 3. - Conductores propios y supuesto de colaboración entre transportistas
 4. - Personal y actividades en estaciones de autobuses
5. Evaluación del desempeño de la labor del equipo de conductores
6. Concepto de cultura empresarial en relación con la prestación del servicio
7. Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria
8. Técnicas de comunicación
9. Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo:
10. - Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación en conflictos de trabajo
11. - Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros
12. - Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es