

# Atención e información a los viajeros del autobús o autocar (MF1464_2)

## Atención e información a los viajeros del autobús o autocar (MF1464_2)

**Duración:** 50 horas

**Precio:** consultar euros.

**Modalidad:** e-learning

**Metodología:**

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.


© icaformación2026

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

## Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.





© icaformación2026

## Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

## Programa del curso:

1. Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros
1.1. Organización del trabajo
1.2. Los elementos de seguridad para los viajeros
1.3. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas
1.3.1. Accesibilidad en los autobuses.
1.4. Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos
1.5. Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro
2. Gestión de la carga/descarga en el vehículo
2.1. Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga
2.2. Masas y dimensiones máximas de vehículos.
2.3. Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
2.4. Centro de gravedad:
2.4.1. Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.
2.4.2. Reparto de cargas.
2.5. La sobrecarga.
2.6. Embalajes y amarre de cargas.
2.7. Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.
2.7.1. Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
2.7.2. Orden de carga/descarga.
3. Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros
3.1. Elementos de la comunicación.
3.2. Procesos de la comunicación.
3.2.1. La comunicación interpersonal y el contacto directo.
3.3. Obstáculos en la comunicación.


© icaformación2026

3.4. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación
3.5. La escucha activa.
3.6. Los servicios de información y comunicación
3.6.1. Sistemas telemáticos de información y comunicación
3.6.2. Sistemas de búsqueda y localización
3.7. Navegadores. Asistentes a la circulación
4. Atención al cliente en el transporte de viajeros
4.1. Tipos de clientes
4.1.1. Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
4.2. Servicio al cliente
4.2.1. Satisfacción del cliente
4.3. Fases de un correcto servicio al cliente
4.4. El conductor en el marco del servicio
4.5. Recogida de reclamaciones
4.5.1. La hoja de reclamaciones.
4.5.2. Cumplimentación de reclamaciones
4.6. Cursar reclamaciones


© icaformación2026