Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera (UF2221)

Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera (UF2221)

Duración: 80 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:

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, monotorización 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.

© icaformación2026

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.

© icaformación2026