



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

**Sku:** UF2221\_V2

**Horas:** 80

### OBJETIVOS

Determinar los distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros por carretera, sus fases y los recursos necesarios para su ejecución, Gestionar la documentación propia de la organización de operaciones del transporte de viajeros por carretera, aplicando la reglamentación vigente y procedimientos habituales en las empresas del sector, Aplicar técnicas de control e inspección de servicios manejando sistemas de seguimiento y ayuda a la explotación en distintas operaciones de transporte de viajeros por carretera, Valorar la aplicación de criterios y requisitos de calidad en la prestación de distintos tipos servicios de transporte de viajeros por carretera, Aplicar técnicas de comunicación y liderazgo con equipos de conductores y personal de estaciones de autobús, en distintas situaciones laborales y organizativas propias del transporte de viajeros,

### CONTENIDOS

Tema 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.
- 1.5 Documentación relacionada con la asignación del trabajo.
- 1.6 Información necesaria para la organización de los servicios.

Tema 2. Localización. monitorización e información de la flota de vehículos.

- 2.1 Sistemas de comunicación y control de los servicios de Transporte de Viajeros.
- 2.2 Sistemas informáticos de gestión y comunicación de las operaciones de Transporte.
- 2.3 Supuesto de simulación de seguimiento de una operación de Transporte.

Tema 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.

- 3.2 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.
- 3.5 Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros.
- 3.6 Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte.

Tema 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 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.