







TMVI0112 Conducción y Turismos y



INESEM

SINESS SCHOOL

***Profesional de Vehículos
y Furgonetas***

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empresarial**

TMVI0112 Conducción Turismos y

duración total: 280 horas ***horas telefo***

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito de la familia profesional Transporte y Mantenimiento de Vehículos, se pretende conocer los aspectos fundamentales en Conducción Profesional de Vehículos Turismos y Furgonetas. Así, con el presente curso del área profesional de Conducción Profesional de Vehículos Turismos y Furgonetas se pretende aportar los conocimientos necesarios para el desempeño de las funciones propias de la Conducción Profesional de Vehículos Turismos y Furgonetas.

+ Información Gratis



+ Información Gratis



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de interurbano por carretera.
- Realizar la conducción del taxi, turismo o furgoneta, y la prestación del servicio.
- Realizar las actividades de atención a los usuarios y re

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de Conducción Profesional de Vehículos Turismos y Furgos distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va a desarrollar las Competencias profesionales adquiridas a través de la formación formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente título de Conducción Profesional de Vehículos Turismos y Furgos a través de las respectivas convocatorias que vayan publicadas por las Administraciones Autonómicas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1383/2007) y las competencias profesionales adquiridas por experiencia profesional.

salidas laborales

Transporte y Mantenimiento de Vehículos / Conducción

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis



INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sellc



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

UDIOS EMPRESARIALES

partición a nivel nacional de formación

TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

ión Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX

número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

esente TITULACIÓN en

es) de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los meses a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar por un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder aprobar.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su formación en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF1467_2 Atención a Usuarios y Rel
- Manual teórico 'MF1461_2 Mantenimiento de Primer
- Manual teórico 'UF2385 Conducción y Circulación Ra
- Manual teórico 'UF2386 Operativa del Servicio de Tra
- Manual teórico 'UF2387 Prevención y Seguridad en li

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o un documento denominado “Guía del Alumno” entregado. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y conseguir respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas para hablar directamente con su tutor.

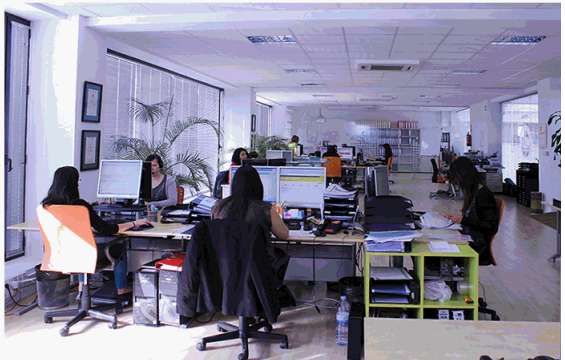
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

de Vehículos Turismos y Furgonetas



y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

ra la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de opo administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestro equipo de matriculación, envío de documentación y solución de dudas.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede consultar sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización y lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, el seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM y el acceso a los recursos de formación.

programa formativo

MÓDULO 1. MANTENIMIENTO DE FURGONETAS Y VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MOTOR.

+ Información Gratis

1.El motor

- 1.- Tipos de motores: Combustión interna, Eléctric
- 2.- Componentes estáticos del motor de combustió
- 3.- Elementos móviles del motor: Pistón, biela, cigü
- 4.- Funcionamiento básico del motor. Ciclo de func
- 5.- Cilindrada de un motor.
- 6.- Relación de compresión.
- 7.- Número y disposición de cilindros.
- 8.- Potencia y par de un motor. Curvas de par.
- 9.- Consumo específico de carburante
- 10.- El motor Diesel. Funcionamiento y característic
- 11.- Ciclo de trabajo del motor Diesel.

2.Sistema de Distribución

- 1.- Finalidad del sistema de distribución.
- 2.- Descripción de los elementos del sistema: Mecar
resortes, taqués y balancines
- 3.- Funcionamiento del sistema de distribución.
- 4.- Calado y reglaje

3.Sistema de Alimentación

- 1.- Misión del sistema de alimentación.

+ Información Gratis

- 2.- Componentes del circuito de alimentación de ca
 - 3.- La bomba de inyección. Sistema mecánico y ele
 - 4.- Tipos de inyección. Clases de inyectores.
 - 5.- Circuito de alimentación de aire: Sobrealimenta
- Intercooler.
- 6.- Filtros de aire.
 - 7.- Mantenimiento básico del sistema de alimentaci
- 4.Circuito de escape
- 1.- Componentes del circuito de escape: Colectore
 - 2.- Funcionamiento del sistema.
- 5.Sistema de Lubricación
- 1.- Objeto del sistema de lubricación.
 - 2.- Elementos que componen el sistema de lubrica
 - 3.- Control del sistema: Manómetro de presión y cc
 - 4.- Funcionamiento del sistema de engrase.
 - 5.- Aceites y lubricantes. Tipos y características.
 - 6.- Mantenimiento básico del sistema de lubricació
- 6.Circuito de Refrigeración
- 1.- Finalidad del sistema de refrigeración.
 - 2.- Tipos de sistema de refrigeración.

+ Información Gratis

3.- La refrigeración por agua. Elementos que lo conforman y su expansión.

4.- Regulación de la temperatura del motor: El termostato.

5.- Instrumento de control del sistema: Termómetro.

6.- Funcionamiento del sistema de refrigeración.

7.- Líquidos refrigerantes y anticongelantes. Tipos y características.

8.- Mantenimiento básico del sistema de refrigeración.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA TRANSMISIÓN DE MOVIMIENTO.

1. Transmisión del movimiento del motor a las ruedas.

2. El embrague.

1.- Función y estructuras del embrague mecánico.

2.- Conjunto de presión del embrague.

3.- Disco de embrague.

4.- Accionamiento del embrague.

5.- Sistema de mando del embrague.

6.- Embragues eléctricos e hidráulicos.

7.- Embrague automático con control electrónico.

3. La caja de cambios.

1.- Función y estructuras de la caja de cambios.

+ Información Gratis

- 2.- Trenes de engranajes.
- 3.- Relaciones de transmisión del cambio de veloci
- 4.- Sincronizadores.
- 5.- Sistema de mando de las velocidades. Caracter
- 4.Caja de cambios automática.
 - 1.- Transmisiones automáticas.
 - 2.- Cambio automático escalonado.
 - 3.- Cambio automático por variador continuo.
 - 4.- Cambio automático de engranajes convenciona
- 5.Transmisión del par motor a las ruedas.
 - 1.- Árboles de transmisión.
 - 2.- Puente trasero.
 - 3.- Diferencial.
 - 4.- Propulsión total.
 - 5.- Control electrónico de los sistemas de propulsió
 - 6.- Palieres.
- 6.Mantenimiento básico del sistema de transmisión.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE RODAJE

- 1.La suspensión

+ Información Gratis

- 1.- Función y tipos de suspensiones: mecánica, neumática y torsión.
- 2.- Elementos de la suspensión: Amortiguadores, ballestas y torsión.
- 3.- Suspensión neumática. Funcionamiento y características.
- 4.- El fuelle neumático.

2.La Dirección

- 1.- Fundamentos del sistema de dirección.
- 2.- Composición y funcionamiento: Volante, columna de dirección, eje de dirección, etc.
- 3.- Geometría de la dirección.
- 4.- Cotas de dirección: Avance, salida, caída y convergencia.
- 5.- La dirección asistida. Principio de funcionamiento.

3.Los Frenos.

- 1.- Función y estructura del sistema de frenos.
- 2.- Dinámica del frenado. Frenos de tambor. Frenos de disco.
- 3.- Características del circuito de frenado oleoneumático.
- 4.- Circuito neumático de frenos, mando y asistencia.
- frenos. Dispositivos de asistencia de los frenos.
- 5.- Control electrónico de los frenos. Sistemas de frenos ABS. Control de tracción y estabilidad combinado con el control de frenos.
- 6.- El ralentizador. Tipos: Freno electromagnético, freno de motor, etc.

+ Información Gratis

7.- Mantenimiento básico del sistema de frenos.

4. Ruedas y Neumáticos

1.- Misión y función de las ruedas y los neumáticos

2.- Elementos que componen la rueda: Llantas y cau

3.- Llantas. Características y dimensiones.

4.- Neumáticos. Composición, dimensiones, dibujo

5.- Montaje/desmontaje de ruedas.

6.- Presión de inflado y su importancia.

7.- Duración y cuidado de neumáticos.

8.- Control del desgaste irregular asociado a los sis

9.- Mantenimiento básico.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA AUTOMOCIÓN

1. Nociones básicas de electricidad y su aplicación en

2. Magnitudes eléctricas: Intensidad de corriente eléctric

3. Equipos de medición: El polímetro

4. Concepto de corriente continua

5. Generadores de corriente eléctrica: El alternador

6. Acumuladores de corriente

7. La batería, principio de funcionamiento. Características

+ Información Gratis

- de baterías. Métodos de cargas. Cargador de baterías. l
- 8.Circuitos de arranque. Motor de arranque
 - 9.Elementos de control y señalización del panel de ma
 - 10.El sistema de alumbrado:
 - 1.- Luces de alumbrado: de posición, cruce, carrete
 - 2.- Luces de maniobra: intermitencias, emergencia
 - 3.- Luces interiores: de cuadro y alumbrado interior
 - 11.Sistemas eléctricos auxiliares
 - 12.Indicador del nivel de combustible: componentes y t
 - 13.Limpiaparabrisas: componentes y su funcionamient
 - 14.Claxon: tipos, componentes y su funcionamiento.
 - 15.Lámparas y fusibles Tipos de lámparas: Convencio
 - 16.Sistema de ventilación y calefacción. Sistema de cli
 - 17.Mantenimiento básico del sistema eléctrico

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OPERACIONES DE MANTENIM

- 1.Manual técnico del vehículo.
- 2.Libro de mantenimiento del vehículo: Revisión y con
- 3.Elementos de anticontaminación. Emisiones produci
- 4.Normas generales de seguridad. Normas específica
- 5.Reglamentación de talleres.

+ Información Gratis

6. Protección medioambiental. Normativa sobre recupe

MÓDULO 2. CONDUCCIÓN DE TAXI PRESTACIÓN DEL SERVICIO

UNIDAD FORMATIVA 1. CONDUCCIÓN Y CIRCULACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTO Y CARACTERÍSTICAS

1. Conocimiento del vehículo:

2. • Características de los turismos y furgonetas

3. Documentación técnica del vehículo.

4. Potencia y consumo específico de un motor en relación

5. • Zona de utilización óptima del cuentarrevoluciones

6. • Optimización del consumo de carburante

7. El cambio de marchas:

8. • Uso del cambio de marchas y su influencia sobre el

9. • Diagramas de cobertura de las relaciones de la caja

10. • Selección de la mejor combinación de marcha en

11. de la caja de las relaciones de la caja de velocidades en
carretera.

12. La frenada:

13. • Eficacia de la frenada.

+ Información Gratis

- 14. • Factores de influencia en el uso de los frenos.
- 15. • Límites de utilización de los frenos.
- 16. Detención de emergencia.
- 17. Acciones que deben adoptarse en caso de fallo.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESCRIPCIÓN E INFLUENCIA DE UN VEHÍCULO

- 1. Dinámica de marcha de un vehículo.
- 2. Factores de influencia:
 - 3. • Resistencia a la rodadura
 - 4. • Resistencia aerodinámica.
 - 5. • Resistencia de pendiente.
- 6. La inercia del vehículo y su importancia en el ahorro
- 7. Fuerzas que se aplican a los vehículos en movimiento
- 8. Seguridad y comodidad del pasaje.
- 9. Calibración de movimientos longitudinales y laterales
- 10. Suavidad de frenada.
- 11. Estabilidad del vehículo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN

- 1. Vías públicas. Definición y clasificación
- 2. Uso de las vías públicas. Peligros en la vía

+ Información Gratis

3. Señales de circulación. Concepto. Fundamentos y fi

4. Clasificación de las señales:

5. • Agentes.

6. • Circunstanciales.

7. • Luminosas.

8. • Verticales.

9. • Marcas viales.

10. Prioridad entre señales

11. Señales en los vehículos. Objeto, significado y clas

12. Legislación y normativa de aplicación con relación a

13. Alumbrado y señalización óptica. Objeto, significado

14. Disposición y utilización del alumbrado y de la seña

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONDUCCIÓN Y CIRCULACIÓ

1. Puesta en marcha del motor y equipos accesorios.

2. Tablero de instrumentos. Descripción.

3. Mandos, mecanismos y dispositivos del vehículo.

4. Observación: Posición, velocidad y distancia.

5. Maniobras:

6. • Inicio de marcha.

7. • Desplazamiento lateral.

+ Información Gratis

8. • Adelantamientos.
9. • Cambios de dirección.
10. • Cambio de sentido de la marcha.
11. • Parada.
12. • Estacionamiento en general.
13. • Marcha atrás.
14. Uso compartido de la carretera.
15. Colocación en la calzada.
16. Utilización de infraestructuras específicas: espacios
17. Sistemas de seguridad preventiva:
18. • Seguridad activa y pasiva.
19. • Factores que influyen en la conducción: el humano y ambientales.
20. Conducción en condiciones especiales. Medidas a adoptar
21. • La conducción nocturna.
22. • La conducción con lluvia.
23. • La conducción con niebla.
24. • Técnicas de conducción en pavimento resbaladizo
25. • Técnicas de conducción con viento

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIOS DE INFORMACIÓN

+ Información Gratis

1. Ordenador de a bordo.
2. Funcionamiento y aplicaciones
3. Servicios de información de guía para rutas:
4. Tráfico
5. Información viajeros
6. Mapas y callejeros.
7. Itinerarios, horarios y calendario
8. Sistemas de posicionamiento.
9. Navegadores
10. Sistemas de comunicación: radio, teléfono, receptor

UNIDAD FORMATIVA 2. OPERATIVA DEL SERVICIO DE FURGONETAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ENTORNO SOCIO-ECONÓMICO

1. El sector de transporte en relación con los otros sectores
2. Características generales: el entorno y el mercado
3. El transporte de carretera frente a los demás modos
4. Evolución del sector.
5. Normativa sobre transporte por carretera
6. Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y
7. El transporte por carretera: transporte de viajeros y

+ Información Gratis

- 8. • El transporte de viajeros y mercancías que estén s
- 9. Distintas actividades del transporte por carretera:
- 10. • Transporte por cuenta ajena,
- 11. • Transporte por cuenta propia y
- 12. • Actividades auxiliares del transporte.
- 13. Formas de explotación:
- 14. • Asociacionismo empresarial
- 15. • Pequeñas empresas familiares
- 16. • Pequeñas y medianas empresas con asalariados
- 17. • Grandes compañías
- 18. Títulos que habilitan para el ejercicio del transporte:
- 19. • Clases y características
- 20. Ordenanzas municipales y autonómicas en el ámbito
- 21. Control e inspección del transporte
- 22. • Infracciones y sanciones
- 23. • Procedimiento sancionador
- 24. La jornada laboral:
- 25. • Convenios colectivos,
- 26. • Estatuto de los trabajadores,
- 27. • Tiempos de trabajo de trabajadores que realizan a

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERATIVA DEL TRANSPORTE

- 1.El contrato de transporte
2. • Características
3. • Tipos de contratos. Obligaciones de las partes
4. • Responsabilidades y derechos de las partes
5. • Cumplimentación del contrato
- 6.El plan de carga:
7. • Reparto de la carga
8. • Orden de carga/descarga
- 9.Cálculo de la carga y volumen útiles del vehículo. Se
- 10.Clasificación y manipulación de mercancías
11. • Técnicas y medios de embalaje y apoyos de la car
12. • Protección física de mercancías.
13. • Envases y embalajes
14. • Etiquetado y señalización. Simbología y su signific
- 15.Técnicas y medios de estiba, sujeción y calce.
16. • Manipulación y estiba de bultos.
17. • Elementos de mantenimiento para las operaciones c
- 18.Recogida y entrega de mercancías.
- 19.Emisión y cobro de facturas o albaranes en ruta

+ Información Gratis

20. • Cuadre y liquidación final de la ruta

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPERATIVA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

1. El transporte de viajeros:

2. • Acceso y abandono del vehículo y carga y descarga

3. Gestión de la ruta:

4. • Callejeros

5. • Mapas

6. • Navegadores

7. Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas:

8. • Vehículos adaptados.

9. Elementos de seguridad para los viajeros.

10. Acomodo de equipajes.

11. Viajeros especiales: Movilidad reducida o menores

12. El taxímetro.

13. • Cumplimentación de documentos administrativos (

14. • El cobro del servicio.

15. • Sistemas de pago.

16. Expedición de tickets o billetes o validación de los n

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE FURGONETAS

+ Información Gratis

- 1.Documentos del transporte relativos al:
 2. Conductor: Permiso de conducir y Autorizaciones e
 3. Vehículos: Permiso de circulación, Tarjeta de inspeespecíficas
4. Documentos relativos a la carga o pasaje
5. Autorizaciones de transporte. Autorizaciones especi
6. El seguro de transporte:
7. Clasificación.
8. Obligaciones y deberes de las partes.
9. Responsabilidad civil.
10. Procesos documentales y administrativos en accide
11. Tarifas del servicio de transporte:
12. Clases y sistemas de tarificación.
13. Facturación del servicio de transporte:
14. Requisitos y modelos de facturas.
15. Expedición. Conservación. Rectificación.
16. Obligaciones contables y registrables.
17. Gastos de estancia y viajes.
18. Documentos de acompañamiento al servicio de trar
19. El pedido y el albarán

+ Información Gratis

20. Sistemas de pago:

21. • Efectivo.

22. • Tarjetas y otros.

23. Sistemas de asistencia personal (PDAs):

24. • Características y utilización

25. Marco regulador del transporte internacional por carretera:

26. • El transporte comunitario y terceros países.

27. • Servicios de transporte internacional.

28. • Convenios y acuerdos bilaterales y multilaterales.

29. • Autorizaciones de transporte internacional.

30. • Paso de fronteras: Tránsito aduanero. Tránsito comunitario.

31. Documentos del transporte internacional:

32. • Carta de porte (CMR).

33. • Hoja de ruta.

34. • Cuaderno TIR.

UNIDAD FORMATIVA 3. PREVENCIÓN Y SEGUROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RIESGOS Y ACCIDENTES DE TRÁFICO

CARRETERA

1. Tipología de los accidentes de trabajo en la carretera:

2. • Los accidentes de tráfico: la magnitud del problema

+ Información Gratis

3. Estadísticas de los accidentes de circulación.
4. Implicación de los vehículos.
5. Riesgos de accidentes:
6. Los grupos de riesgo.
7. Los factores de riesgo.
8. Principales tipos de riesgos.
9. Riesgos físicos y aptitud física y mental en la conducción.
10. La conducción: una tarea de toma de decisiones.
11. Actitudes y capacidades básicas para una conducción.
12. La conducción preventiva.
13. La conducción en condiciones adversas.
14. Dinámica de un impacto y consecuencias humanas.
15. Cumplimiento de las normas de Tráfico y Seguridad.
16. Estado físico del conductor:
17. Principios de una alimentación sana y equilibrada.
18. Efectos del alcohol, los medicamentos o cualquier sustancia.
19. Los medicamentos o cualquier sustancia que pueden afectar a la conducción.
20. Síntomas, causas y efectos de la fatiga y el estrés.
21. Papel fundamental del ciclo básico actividad/reposo.
22. Contaminación y accidentes:

+ Información Gratis

23. Medio ambiente y contaminación en accidentes

24. Gestión de Residuos: Traslado y su control.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ERGONOMÍA EN LA CONDUCCIÓN

1. Acondicionamiento fisiológico en la conducción

2. Principios ergonómicos

3. Movimientos y posturas de riesgo

4. Condición física

5. Ejercicios de manipulación y protecciones individuales

6. Elementos ergonómicos del vehículo:

7. Acceso a los controles del vehículo

8. Volante regulable

9. El grupo de pedales

10. El asiento

11. Reposacabezas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MÉTODOS DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS

1. Comportamiento en situaciones de emergencia

2. Actuación en caso de accidente de tráfico

3. Intervención, sensibilización y educación vial

4. Evaluación de situaciones de emergencia

5. Aviso a los servicios de socorro, agentes y atestados

+ Información Gratis

- 6. • Prevención del agravamiento de accidentes
- 7. • Reacción en caso de incendio. Medidas adoptar
- 8. • Extinción de incendios
- 9. • Evacuación de los pasajeros/ocupantes del vehículo
- 10. Seguridad de los pasajeros/ocupantes:
- 11. • Primeros auxilios a pasajeros
- 12. • Pautas de actuación
- 13. Reacciones en caso de agresión.
- 14. Principios básicos de la declaración amistosa de accidentes
- 15. • El parte amistoso de accidentes

MÓDULO 3. ATENCIÓN A USUARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMAGEN DE LA EMPRESA Y CLIENTE

- 1. Imagen de la empresa de servicios de transporte:
- 2. • Importancia como principio de gestión empresarial.
- 3. • Concepto de calidad del servicio e imagen del servicio
- 4. El cliente:
- 5. • Tipos de clientes.
- 6. • Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
- 7. • Servicio al cliente.
- 8. • Fases de un correcto servicio al cliente.

+ Información Gratis

- 9. • Satisfacción del cliente.
- 10. El conductor en el marco de la prestación del servicio
- 11. • Actitudes y funciones del conductor.
- 12. • Las funciones del conductor en su actividad.
- 13. Sistemas y servicios telemáticos de información y comunicación
- 14. • Los servicios de información y comunicación.
- 15. • Elementos básicos de un sistema de información.
- 16. • Sistemas de recogida y transmisión de información
- 17. • Servicios telemáticos de información y comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL TRANSPORTE

- 1. Elementos de la comunicación
- 2. • Emisor y receptor
- 3. • La información a transmitir
- 4. • El medio o vía de transmisión
- 5. • El lenguaje
- 6. Procesos de comunicación
- 7. • La comunicación interpersonal y el contacto directo
- 8. • Obstáculos en la comunicación
- 9. • Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación

+ Información Gratis

10.La comunicación verbal y no verbal

11.La escucha activa

12.Lenguaje gestual

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD E INCIDENCIAS EN I

1.Calidad del servicio de transporte

2. • Limpieza del vehículo

3. • Confort: Climatización, iluminación y sonido

4.Calidad de la prestación del conductor.

5.Derechos y deberes del usuario.

6.Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones

7.Incidencias y reclamaciones:

8. • Recogida, análisis y transmisión de incidencias

9. • El libro de reclamaciones

10. • Cumplimentación de reclamaciones

11. • Cursar reclamaciones: trámites y documentos

12.El conflicto y su resolución

13.Litigios por incumplimiento del servicio y repercusio

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y