



INESEM

BUSINESS SCHOOL

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

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

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

duración total: 80 horas

horas teleformación: 56 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

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.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

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 organizativos propias del transporte de viajeros.

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de la Unidad Formativa UF2221 Gestión, Control y Calidad en el Servicio de Transporte de Viajeros por Carretera certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en ella incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional por cuenta propia y ajena, en el departamento de tráfico de empresas de transporte de viajeros, empresas municipales de transporte de viajeros y estaciones de viajeros por carretera, del ámbito público y privado, organizando y supervisando las operaciones, vehículos y conductores, en contacto directo con los clientes y viajeros

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'UF2221 Gestión, Control y Calidad en el Servicio de Transporte de Viajeros por Carretera'



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.

Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo**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:
 - 1.- Personal, conductores, vehículos y rutas.
 - 2.- Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores.
 - 3.- Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros.
5. Documentación relacionada con la asignación del trabajo:
 - 1.- Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo.
 - 2.- Control e inspección de viajeros.
 - 3.- Contenido básico de la documentación.
6. 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:
 - 1.- Sistemas de ayuda a la explotación (SAE).
 - 2.- Sistemas de seguimiento y localización de flota.
2. Sistemas informáticos de gestión y comunicación de las operaciones de transporte:
 - 1.- Referentes a los viajeros.
 - 2.- Referentes a las estaciones de autobuses.
 - 3.- Referentes a las paradas y tráfico.
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.

1. Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajeros:
 - 1.- Definición de calidad del servicio.
 - 2.- Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros.
2. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional.
3. Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.
4. Aplicación de sistemas de gestión de la calidad:
 - 1.- Especificaciones de las normas ISO y UNE.
5. Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros:
 - 1.- Cuantitativas y cualitativas.
 - 2.- Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente.
 - 3.- Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.
 - 4.- Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.
 - 5.- Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.
6. 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:
 - 1.- Conductores propios y supuesto de colaboración entre transportistas.
 - 2.- Personal y actividades en estaciones de autobuses.
3. Evaluación del desempeño de la labor del equipo de conductores.

4. Concepto de cultura empresarial en relación con la prestación del servicio.
5. Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria.
6. Técnicas de comunicación.
7. Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo:
 - 1.- Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación en conflictos de trabajo.
 - 2.- Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros.
 - 3.- Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.