

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Determinar los distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros por carretera, sus fases y los recursos necesarios para su ejecución

Contenidos:

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, monitorización 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. 3.1



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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.