



# 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.

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.

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.