

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

Modalidad: curso e-Learning Duración: 80 horas

Categorías: Comercio y marketing

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

UD1. 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.

UD2. 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.

UD3. 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.

UD4. 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.