

GESTIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA. MF2060_3

SKU: EVOL-10671-iNO-B | Categorías: [Conducción de Vehículos](#), [TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [110](#)

Más información

[CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Gestión de Operaciones de Transporte de Viajeros por Carretera

Objetivos

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 gestionar y supervisar las operaciones de transporte de viajeros por carretera.

Contenidos

1. MÓDULO 1. GESTIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

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:
5. - Personal, conductores, vehículos y rutas.
6. - Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores.
7. - Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros.
8. Documentación relacionada con la asignación del trabajo:



9. - Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo.
10. - Control e inspección de viajeros.
11. - Contenido básico de la documentación.
12. 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:
2. - Sistemas de ayuda a la explotación (SAE).
3. - Sistemas de seguimiento y localización de flota.
4. Sistemas informáticos de gestión y comunicación de las operaciones de transporte:
5. - Referentes a los viajeros.
6. - Referentes a las estaciones de autobuses.
7. - Referentes a las paradas y tráfico.
8. 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:
2. - Definición de calidad del servicio.
3. - Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros.
4. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional.
5. Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.
6. Aplicación de sistemas de gestión de la calidad:
7. - Especificaciones de las normas ISO y UNE.
8. Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros:
9. - Cuantitativas y cualitativas.
10. - Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente.
11. - Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.
12. - Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.
13. - Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.
14. 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:
3. - Conductores propios y supuesto de colaboración entre transportistas.
4. - Personal y actividades en estaciones de autobuses.
5. Evaluación del desempeño de la labor del equipo de conductores.
6. Concepto de cultura empresarial en relación con la prestación del servicio.
7. Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria.
8. Técnicas de comunicación.
9. Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo:
10. - Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación en conflictos de trabajo.



11. - Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros.
12. - Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.

UNIDAD FORMATIVA 2. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS.

1. Concepto y definición de seguridad y técnicas de seguridad en las operaciones de transporte.
2. - Directivas comunitarias y legislación aplicable sobre seguridad y salud en el trabajo
3. - Derechos y deberes fundamentales de empresarios y trabajadores
4. - Órganos de prevención y representación de los trabajadores
5. - La figura del Consejero de Seguridad en el transporte: funciones y responsabilidades.
6. - Organismos públicos de seguridad y salud laboral.
7. Seguridad preventiva en la organización de tráfico y estaciones de autobuses.
8. - Fomento de la participación y formación del personal
9. - La inspección de trabajo, responsabilidades y sanciones
10. - La seguridad y la motivación en el trabajo.
11. Protección colectiva e individual: los conductores y los viajeros.
12. Accidentes de trabajo en servicios de transporte.
13. - Tipos de accidentes y causas más corrientes.
14. - Accidentes específicos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN.

1. Evaluación y control de riesgos en el transporte de viajeros por carretera.
2. - Aspectos legales de seguridad laboral.
3. - Normativa actual española y europea sobre prevención de riesgos laborales.
4. - Responsabilidad en materia de prevención. Normas UNE.
5. - Análisis de condiciones de trabajo y salubridad.
6. Factores de riesgo:
7. - Identificación de factores de riesgo.
8. - Factores físicos y mentales.
9. - Factores higiénicos.
10. - Factores de proceso y ergonómicos.
11. Riesgos específicos en el transporte por carretera:
12. - Factores dependientes del conductor.
13. - Factores dependientes del vehículo.
14. - Factores dependientes de la vía (factores ambientales).
15. - Riesgos derivados de las operaciones de carga y descarga de viajeros.
16. La salud de los trabajadores.
17. Ergonomía y psicología aplicada al transporte:
18. - Diseño del puesto de trabajo.
19. - Elementos de protección.
20. - Carga física y mental.
21. - Estrés y otros problemas físicos y psicológicos.



UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS.

1. Seguridad operativa en el transporte por carretera de viajeros.
2. - Buenas prácticas en la operativa.
3. - Equipos y elementos de seguridad lumínicos y acústicos, homogeneidad en la flota, manual de instrucciones.
4. Señalización de riesgos.
5. Pautas de comportamiento del conductor y el jefe de tráfico en la prevención de accidentes.
6. Equipos de protección individual.
7. Obligaciones específicas en líneas regulares:
8. - Accesibilidad en líneas regulares interurbanas.
9. - Accesibilidad en servicios regulares urbanos.
10. - Señalización en las paradas.
11. Transporte de personas con movilidad reducida.
12. Medidas especiales en el transporte escolar y de menores:
13. - Necesidad de acompañante en transporte escolar y de menores.
14. - Requisitos de los vehículos en transporte escolar y de menores.
15. - Itinerario y paradas.
16. Planes de emergencia y primeros auxilios.
17. Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en operaciones de transporte:
18. - Normas y procedimientos de actuación generales y específicos según tipo de accidente.
19. Primeros auxilios a viajeros:
20. - Accidentes habituales.
21. - Botiquín de emergencia.

Tal vez te interese este curso: [Transporte de larga distancia](#)

O quizá este otro: [TRANSPORTE DE VIAJEROS CON CARACTERÍSTICAS ESPECIALES](#)

Síguenos en: [Instagram](#)

