

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA.	DURACIÓN	80
		Específica	
Código	UF2221		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Logística Comercial y Gestión del Transporte		
Certificado de profesionalidad	TRÁFICO DE VIAJEROS POR CARRETERA	Nivel	3
Módulo formativo	Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera	Duración	170
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Seguridad y prevención de riesgos en el transporte de viajeros por carretera		30

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP3.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar los distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros por carretera, sus fases y los recursos necesarios para su ejecución.

CE1.1 Diferenciar, teniendo en consideración el contexto de las operaciones de transporte de viajeros por carretera, los servicios y las operaciones de transporte poniendo ejemplos representativos de ambos.

CE1.2 Señalar las etapas a tener en cuenta en distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros urbano, interurbano y discrecional, diferenciando al menos:

- Recogida, paradas y destino de viajeros.
- Estaciones y paradas de autobuses.
- Venta de billete y servicio discrecional.
- Equipaje.
- Servicios postventa.

CE1.3 Determinar los recursos, humanos y técnicos, necesarios para la prestación efectiva de distintas operaciones de transporte por carretera.

CE1.4 A partir de una determinada dotación de recursos humanos y técnicos, conductores y vehículos respectivamente, asignarlos a los distintos servicios, teniendo en cuenta al menos:

- Disponibilidad,
- Horario,
- Velocidad comercial,
- Normativa de tiempos de conducción y descanso,
- Tipo de servicio.

C2: 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.

CE2.1 Determinar los sistemas, herramientas y aplicaciones de gestión y programación de tareas y servicios de transporte de viajeros por carretera.

CE2.2 Diferenciar los tipos de documentación utilizados habitualmente en la asignación de trabajo:

- Cuadrante de servicios,
- Condiciones de prestación de servicios de transporte discrecional.
- Horarios y necesidades

CE2.3 Definir los elementos, estructura y datos que debe contener la documentación de conductores y vehículos del servicio requerida.

CE2.4 A partir de distintos tipos de documentación de servicios de transporte de viajeros, identificar e interpretar con exactitud la información necesaria para la organización de los servicios en determinados periodos de tiempo.

C3: 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.

CE3.1 Identificar las ventajas de los sistemas de ayuda a la explotación (SAE), sistemas informáticos de planificación y localización de vehículos (GPS «Global Positioning System» u otros), en la gestión y control de servicios de transporte de viajeros por carretera.

CE3.2 Determinar los elementos del SAE utilizado habitualmente en la localización de vehículos y control del desarrollo de servicios de transporte por carretera.

CE3.3 Describir los protocolos habituales y directrices utilizados en la inspección de viajeros en servicios de transporte.

CE3.4 Determinar los sistemas informáticos de gestión y comunicación necesarios para garantizar la información y comunicación de las operaciones de transporte adecuado con los viajeros, estaciones de autobuses, paradas, tráfico y administraciones públicas.

CE3.5 En distintos supuestos de desarrollo de diversas líneas, simular el seguimiento de las operaciones manejando SAE, GPS para identificar al menos:

- Localización geográfica de los vehículos determinando la posición.
- Necesidades de los conductores y pasajeros.
- Características del servicio: horario y ocupación.
- Contingencias por retrasos y accidentes.

C4: Valorar la aplicación de criterios y requisitos de calidad en la prestación de distintos tipos servicios de transporte de viajeros por carretera.

CE4.1 Explicar los criterios y variables para la prestación de servicios de transporte a viajeros de calidad establecidos por organizaciones reconocidas de normalización tipo AENOR u otras.

CE4.2 Describir los criterios y parámetros de calidad del servicio de transporte público de viajeros:

- Confort.
- Accesibilidad.
- Información.
- Tiempo.
- Atención al cliente.
- Seguridad.
- Impacto ambiental

CE4.3 Explicar los índices de satisfacción del cliente y calidad de servicio diferenciando el objeto de cada uno de ellos.

CE4.4 A partir de la observación e información de determinados servicios de transporte de viajeros, calcular las medidas que alcanzan los indicadores de calidad comparando distintos ratios.

CE4.5 Identificar los fallos y errores más habituales en la prestación de servicios de transporte de viajeros y relacionar las medidas correctoras adecuadas.

CE4.6 Argumentar los beneficios del establecimiento de un sistema integrado de calidad para mejorar los servicios al viajero.

C5: Aplicar técnicas de comunicación y liderazgo con equipos de conductores y personal de estaciones de autobús, en distintas situaciones laborales y organizativas propias del transporte de viajeros.

CE5.1 Identificar los principales elementos y aspectos para la motivación de los miembros de un equipo de conductores.

CE5.2 Señalar las características que diferencian a los distintos estilos de mando y liderazgo aplicables a equipos de conductores en función de las características del mismo y la organización.

CE5.3 Explicar el concepto de cultura empresarial y su influencia en la ejecución y prestación del servicio de transporte.

CE5.4 Argumentar la importancia de la actitud tolerante y de empatía del jefe de un equipo de conductores a la hora de resolver conflictos en un entorno de trabajo habitual en el ámbito del transporte de viajeros por carretera.

CE5.5 Identificar y describir las competencias emocionales, intrapersonales e interpersonales que deber tener un jefe de estación y/o responsable de un equipo de conductores.

CE5.6 A partir de la observación de la prestación de servicios de distintas empresas de transporte de viajeros identificar los aspectos de cultura empresarial que los diferencia y su reflejo en el comportamiento del personal responsable de la ejecución del servicio.

CE5.7 Dado un supuesto práctico convenientemente caracterizado realizar un análisis comparativo entre el perfil de los miembros del equipo y sus roles en la dinamización y motivación del grupo.

CE5.8 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados de situaciones laborales con equipos de conductores y los datos de los miembros de varios equipos de conductores, con al menos 3 miembros, y el cuadrante de trabajo:

- Simular la transmisión de las instrucciones aplicando técnicas de comunicación verbal adaptadas a las distintas situaciones: emergencias, órdenes de trabajo, control de servicio u otras.
- Adoptar el estilo de mando y liderazgo en función de las órdenes y características de la situación.
- Resolver las dudas y cuestiones planteadas.

Contenidos:

1. Organización de operaciones de transporte de viajeros por carretera.

- Clasificación de los servicios en el transporte de viajeros por carretera.
- Etapas en el transporte urbano, interurbano y discrecional:

- Determinación y asignación de recursos humanos y técnicos.
- Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por carretera:
 - Personal, conductores, vehículos y rutas.
 - Organización del trabajo en actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores.
 - Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros.
- Documentación relacionada con la asignación del trabajo:
 - Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo.
 - Control e inspección de viajeros.
 - Contenido básico de la documentación.
- Información necesaria para la organización de los servicios.

2. Localización, monitorización e información de la flota de vehículos:

- Sistemas de comunicación y control de los servicios de transporte de viajeros:
 - Sistemas de ayuda a la explotación (SAE).
 - Sistemas de seguimiento y localización de flota.
- Sistemas informáticos de gestión y comunicación de las operaciones de transporte:
 - Referentes a los viajeros.
 - Referentes a las estaciones de autobuses.
 - Referentes a las paradas y tráfico.
- Supuesto de simulación de seguimiento de una operación de transporte.

3. Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera.

- Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajeros:
 - Definición de calidad del servicio.
 - Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros.
- Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional.
- Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.
- Aplicación de sistemas de gestión de la calidad:
 - Especificaciones de las normas ISO y UNE.
- Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros:
 - Cuantitativas y cualitativas.
 - Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente.
 - Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.
 - Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.
 - Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.
- Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte.

4. Gestión de equipos en operaciones de transporte de viajeros.

- Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo.
- Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros:
 - Conductores propios y supuesto de colaboración entre transportistas.
 - Personal y actividades en estaciones de autobuses.
- Evaluación del desempeño de la labor del equipo de conductores.
- Concepto de cultura empresarial en relación con la prestación del servicio.
- Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria.
- Técnicas de comunicación
- Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo:
 - Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación en conflictos de trabajo.
 - Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros.
 - Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional

- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.