

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS DEL AUTOBÚS O AUTOCAR	DURACIÓN	50
		TRANSVERSAL	
Código	MF1464_2		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Logística Comercial y Gestión del Transporte		
Certificado de profesionalidad	TRÁFICO DE VIAJEROS POR CARRETERA	Nivel	3
Resto de formación para completar el Certificado de Profesionalidad	Diseño de planes de transporte de viajeros por carretera.	Duración	80
	Formación de precios y tarifas del transporte de viajeros por carretera.		40
	Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera		80
	Seguridad y prevención de riesgos en el transporte de viajeros por carretera		30
	Gestión documental de los servicios de transporte por carretera (Transversal)		60
	Gestión de seguros en el transporte por carretera (Transversal)		30
	Prácticas profesionales no laborales		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1464_2 Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Explicar las principales actividades del conductor de autobús o autocar referentes al acceso y abandono de los viajeros del vehículo, la expedición de billetes aplicando las tarifas vigentes.

CE1.1 Explicar las normas básicas para facilitar el acceso y salida de viajeros al autobús o autocar de la forma más cómoda y en condiciones de seguridad.

CE1.2 Indicar las medidas de seguridad a observar antes de efectuar la apertura y cierre de las puertas.

CE1.3 Describir básicamente las clases y sistemas de tarificación del transporte de viajeros y relacionar el importe y validación de los billetes con la duración del viaje aplicando las tarifas vigentes.

CE1.4 Explicar los procesos de contabilidad, recaudación y retirada de fondos de caja realizando los cálculos con la exactitud requerida.

CE1.5 Relacionar los documentos administrativos, de control y registro establecidos de acuerdo con los procedimientos definidos.

CE1.6 Explicar la reglamentación vigente e indicar las especificidades del transporte de grupos específicos (niños, discapacitados, entre otros) relacionándolas con las medidas a adoptar para garantizar su seguridad.

CE1.7 Indicar los equipos de seguridad a bordo del autocar (cinturones de seguridad, extintores, entre otros), relacionándolos con los casos en los que resultan de aplicación.

C2: Planificar las operaciones de carga y descarga optimizando la utilización del espacio disponible en el vehículo, respetando las normas de seguridad y salud laboral y la óptima utilización del vehículo.

CE2.1 Explicar las fuerzas que se aplican a los vehículos en movimiento relacionando las mismas con su influencia sobre la carga transportada en función de su naturaleza.

CE2.2 Explicar la utilización de las relaciones de la caja de cambios en función del peso y el volumen de la carga transportada y del perfil de la carretera siguiendo las normas del buen hacer profesional.

CE2.3 Calcular conforme a la legislación vigente, la carga y el volumen útiles de un vehículo o conjunto de vehículos, realizando

supuestos prácticos de reparto de la carga.

CE2.4 Indicar los efectos de la sobrecarga de un vehículo, relacionándolos con los efectos perniciosos que produce sobre los órganos mecánicos.

CE2.5 Relacionar el centro de gravedad del vehículo, los tipos de embalaje y los de apoyo de la carga con la influencia que ejercen en la estabilidad del mismo.

CE2.6 Explicar la reglamentación vigente referida a la carga del autocar.

CE2.7 Explicar los procesos y precauciones de carga de equipajes en función de su naturaleza y teniendo en cuenta el orden de descarga de los mismos en relación con los destinos.

C3: Aplicar las técnicas de comunicación interpersonal en situaciones de contacto directo con clientes y explicar las líneas básicas y características generales del servicio al cliente, utilizando los medios disponibles para obtener la satisfacción de los usuarios.

CE3.1 Describir la función y características del conductor en el marco de un apropiado servicio al cliente.

CE3.2 Relacionar los comportamientos a adoptar para la resolución de problemas en la comunicación.

CE3.3 Enumerar las actitudes y técnicas favorecedoras de una comunicación oral fluida y positiva.

CE3.4 Identificar las peculiaridades del lenguaje corporal, distinguiendo de forma precisa las distintas expresiones del rostro y cuerpo.

CE3.5 En un supuesto práctico de diferentes situaciones de comunicación y contacto directo con el cliente adaptar la expresión del rostro y del cuerpo a las características de cada caso.

CE3.6 Explicar las líneas generales de la política de atención al cliente en las empresas de transporte.

CE3.7 Relacionar los principales sistemas de recogida y transmisión de informaciones, así como de sondeo del trato al cliente, de forma básica.

C4: Aplicar los distintos sistemas de comunicación e información en la actividad del transporte, seleccionando el más apropiado en cada caso.

CE4.1 Identificar los principales sistemas de información y comunicación habituales en el sector del transporte de viajeros.

CE4.2 Explicar los protocolos nacionales, europeos e internacionales de utilización de los sistemas de información con la precisión requerida.

CE4.3 Describir las principales utilidades de la telemática en el sector del transporte, realizando el envío y recepción de información a través del correo electrónico con la precisión y rapidez suficiente.

CE4.4 Ejecutar de forma fluida y precisa las siguientes operaciones sobre un determinado sistema de información:

- Conexión/desconexión del sistema.
- Selección de opciones del menú.
- Consulta, validación y anulación de datos.
- Avance páginas/campos de consulta.
- Salida con datos solicitados.

CE4.5 Desarrollar las operaciones siguientes de uso y manejo del sistema de comunicación de a bordo:

- Búsqueda y localización.
- Comunicación unidad/base.

CE4.6 Identificar las técnicas de transmisión en la utilización de emisoras y otros medios de comunicación.

CE4.7 En un supuesto práctico de transmisión y recepción de información, mediante emisoras y otros medios de comunicación, utilizar con fluidez los procedimientos y operaciones en cada caso.

C5: Interpretar las técnicas de atención e información al cliente, describiendo diferentes tipologías de clientes, sus características y los procedimientos de resolución de conflictos.

CE5.1 Describir las pautas de conducta y actitudes positivas en el proceso general de atención e información al cliente.

CE5.2 Diferenciar las motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes en los servicios de transporte.

CE5.3 Distinguir las tipologías de clientes, identificando caracteres de clientes difíciles o situaciones difíciles y los comportamientos a adoptar frente a los mismos.

CE5.4 Enumerar los aspectos o variables que definen la satisfacción del cliente en un servicio de transporte.

CE5.5 Identificar y relacionar, en casos concretos, la normativa existente relativa a reclamaciones y resolución de conflictos planteados por los clientes.

CE5.6 Explicar la gestión de posibles conflictos entre una conducción segura y las demás funciones propias del conductor, así como la interacción con los viajeros garantizando la seguridad de la circulación.

C6: Aplicar pautas de conducta y actitudes positivas en el proceso general de atención, información al cliente y recogida de quejas o reclamaciones, con la precisión requerida.

CE6.1 Identificar los principales procedimientos relativos a la resolución de conflictos.

CE6.2 Seleccionar la normativa aplicable a casos concretos, identificando si la reclamación planteada se ajusta o no a la normativa.

CE6.3 Complimentar hojas de reclamaciones en supuestos de casos concretos, identificando la estructura de la misma.

CE6.4 En un caso de atención o gestión de una reclamación o incidencia:

- Recoger y escuchar atentamente la queja o incidencia del cliente, adoptando una actitud positiva.
- Definir con precisión la naturaleza y contexto de la incidencia.

- Valorar la procedencia o improcedencia de la reclamación.
- Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución.
- Comunicar al cliente de forma inteligible y precisa las alternativas y procedimientos para su resolución.
- Proporcionar el libro u hojas de reclamaciones, en su caso.
- Transmitir de forma concisa y concreta la incidencia a la empresa.

Contenidos:

1. Procesos operativos de la actividad del transporte de viajeros

- Organización del trabajo
- Los elementos de seguridad para los viajeros
- Normas de seguridad en apertura y cierre de puertas
 - Accesibilidad en los autobuses.
- Expedición de tickets o billetes o validación de los mismos
- El transporte de grupos específicos
- Cumplimentación de documentos administrativos de control y registro

2. Gestión de la carga/descarga en el vehículo

- Fuerzas aplicadas a un vehículo en movimiento. Influencia sobre la carga
- Masas y dimensiones máximas de vehículos.
- Cálculo de peso y volumen de carga útiles en un vehículo y las consecuencias mecánicas.
- Centro de gravedad:
 - Influencia en el comportamiento del vehículo y su estabilidad.
 - Reparto de cargas.
- La sobrecarga.
- Embalajes y amarre de cargas.
- Consideraciones técnicas del vehículo respecto a la carga.
 - Cubicación de la carga en función de su naturaleza y destino.
 - Orden de carga/descarga.

3. Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte de viajeros

- Elementos de la comunicación.
- Procesos de la comunicación.
 - La comunicación interpersonal y el contacto directo.
- Obstáculos en la comunicación.
- Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación
- La escucha activa.
- Los servicios de información y comunicación
 - Sistemas telemáticos de información y comunicación
 - Sistemas de búsqueda y localización
- Navegadores. Asistentes a la circulación

4. Atención al cliente en el transporte de viajeros

- Tipos de clientes
 - Motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes
- Servicio al cliente
 - Satisfacción del cliente
- Fases de un correcto servicio al cliente
- El conductor en el marco del servicio
- El conflicto y su resolución
- Recogida de reclamaciones
 - La hoja de reclamaciones.
 - Cumplimentación de reclamaciones
- Cursar reclamaciones.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- 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.