

Guía didáctica

TMVI027PO. Formación y obtención del certificado de especialista CAP en logística y transportes por carretera

INTRODUCCIÓN

En este curso se van a ofrecer las herramientas necesarias, para poder afrontar e impartir los cursos de cualificación inicial y de formación continua, exigidos por la nueva directiva europea a los profesionales del transporte por carretera, aprendiendo los métodos de enseñanza, los recursos didácticos y lo necesario para impartir las materias generales de formación para la seguridad laboral, vial y conducción racional.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo del curso es formar y reciclar los conocimientos de los actuales profesores y ofrecer las herramientas necesarias, para poder afrontar e impartir los cursos de cualificación inicial y de formación continua, exigidos por la nueva directiva europea a los profesionales del transporte por carretera, aprendiendo los métodos de enseñanza, los recursos didácticos y lo necesario para impartir las materias generales de formación para la seguridad laboral, vial y conducción racional.

Contenidos

TMVI027PO. FORMACION Y OBTENCION DEL CERTIFICADO DE ESPECIALISTA CAP EN LOGISTICA Y TRANSPORTES POR CARRETERA (40 horas)	
UNIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS
<p>UA1. Entorno normativo, económico y social de los transportes por carretera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa sobre transporte por carretera. • Ley y Reglamento del transporte terrestre. • El transporte por carretera y sus actividades auxiliares y complementarias. • Títulos que habilitan para el ejercicio del transporte. • El transporte regular de viajeros. • El transporte discrecional y distintos tipos específicos de transporte de mercancías y viajeros. • Disposiciones generales aplicables al transporte de mercancías peligrosas. • Control e inspección del transporte. • Régimen sancionador. • Operativa del transporte internacional. • Marco regulador del transporte internacional. • Obligaciones derivadas de la convención CMR. • El transporte comunitario y terceros países. • Servicios de transporte internacional. • Convenios y acuerdos bilaterales y multilaterales. • Operador de transporte. • Agencias de viaje: transportes turísticos y discrecionales. • Autorizaciones de transporte internacional. • El contrato de transporte. Responsabilidades y derechos de las partes. La convención CMR. • El tránsito aduanero: • Tránsito comunitario. • Régimen TIR. • Paso de fronteras • Documentos del Transporte Internacional • Carta de porte (CMR). • Hoja de ruta. • Cuaderno TIR. • Documentos aduaneros unificados. • Entorno económico del transporte por carretera y la organización del mercado. • El sector de transporte en relación con los demás sectores económicos. Características generales: el entorno y el mercado. • Importancia del transporte. 	20

- Los modos de transporte. El transporte multimodal, operaciones con múltiples modos de transporte.
- El transporte de carretera frente a los demás modos de transporte. Ventajas e inconvenientes.
- Productos y servicios principales.
- Distintas actividades de transporte por carretera (transporte por cuenta ajena, por cuenta propia y actividades auxiliares del transporte).
- Formas de explotación
- Asociacionismo empresarial.
- Pequeñas empresas familiares.
- Pequeñas y medianas empresas con asalariados.
- Grandes compañías.
- Organización de los principales tipos de empresas de transporte y de actividades auxiliares del transporte. Funciones departamentales y relaciones interdepartamentales.
- Especializaciones del transporte de mercancías y viajeros según las características del servicio o las naturalezas de la carga.
- Evolución del sector: Diversificación de prestaciones; la subcontratación; la multimodalidad.
- Entorno social y jurídico del transporte por carretera y su reglamentación.
- El tacógrafo: Tiempos de conducción y descanso.
- Duración máxima de la jornada laboral específica en el sector de los transportes.
- La jornada laboral: convenios colectivos; estatuto de los trabajadores; tiempos de trabajo de trabajadores que realizan actividades móviles de transporte por carretera.
- Principios, aplicación y consecuencias de los Reglamentos (CEE) número 3821/85 y (CE) número 561/2006; sanciones en caso de no utilización del tacógrafo, mala utilización o manipulación fraudulenta del tacógrafo. Otras normas reguladoras del tacógrafo y los tiempos de conducción.
- La cualificación profesional del conductor: derechos y obligaciones del conductor en materia de cualificación inicial y de formación continua. Normativa reguladora.
- Autorizaciones de transporte.
- El contrato de transporte
- Características.
- Tipos de contratos. Obligaciones de las partes.
- Responsabilidades de las partes.
- Cumplimentación del contrato.
- Seguros de transporte: clasificación; obligaciones y deberes de las partes. Responsabilidad civil.
- Procesos documentales y administrativos en accidentes o siniestros.
- Documentos de acompañamiento al servicio de transporte.
- Gastos de estancia y viajes. Sistemas de pago.
- Procedimiento sancionador: infracciones y sanciones.

UA2. Servicios de transportes por carretera y relaciones con los clientes.

Comercialización del transporte por carretera y atención al cliente. Tarifación del transporte. Clases. Funciones de los operadores del transporte y agencias de viajes.

- Quejas y reclamaciones
- La escucha activa.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Satisfacción del cliente.
- Preparación del plan de transporte.
- La planificación de la ruta y de la actividad
- Lectura de mapas.
- Navegadores.
- Itinerario, horarios y calendario.
- Paradas, áreas de estacionamiento.
- Custodia del vehículo y la carga.
- Restricciones a la circulación.
- Elementos de carga y descarga de los vehículos de transporte de mercancías.
- Cálculo de la carga útil de un vehículo o de un conjunto de vehículos; cálculo del volumen útil
- Reparto de la carga.
- Tipos de embalaje y apoyos de la carga.
- Principales tipos de mercancías que requieren estiba; técnicas de calce y estiba; utilización de correas de estiba; verificación de los dispositivos de estiba.
- Utilización de los medios de manipulación; entoldado y desentoldado.
- 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.
- Imagen de marca de la empresa de transporte.
- Mantenimiento del vehículo
- Actitud del conductor.
- Importancia para la empresa de la calidad de la prestación del conductor.
- Litigios por incumplimiento del servicio y repercusiones financieras y comerciales
- Las funciones del conductor en su actividad.
- Diferentes interlocutores del conductor dentro de la empresa.
- Mecanismos y fundamentos de la comunicación en el transporte.
- 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.

20

- 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.
- Atención al cliente en el transporte
- 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.
- Prevención de la delincuencia y el tráfico de inmigrantes clandestinos.
- Información general.
- Implicaciones para los conductores.
- Medidas de prevención.
- Lista de comprobaciones.
- Legislación sobre la responsabilidad de los transportistas.