

## **OBJETIVOS, METODOLOGÍA Y CONTENIDOS**

### **Objetivo de la acción formativa**

Capacitar y facilitar a los profesores de CAP para el transporte por carretera los conocimientos y habilidades exigidas en el Real Decreto 284/2021 de 20 de abril, por el que se regula la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera y por el que se modifica el Reglamento de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres , aprobado por el Real Decreto 1211/1990 de 28 de septiembre.

### **Objetivos intermedios**

Dotar de contenidos y estructura para cumplir los diferentes objetivos:

En cualificación inicial y formación continua: “poder adoptar comportamientos que contribuyan a valorar la imagen de la empresa”

- módulo 1: Normativa nacional y comunitaria del transporte accesible en autobús; el transporte de viajeros con discapacidad: atención a las personas con discapacidad
- módulo 2: el transporte escolar y de menores
- módulo 6: Atención al cliente de transporte de viajeros.
- módulo 7: Atención e información a los viajeros de autobús

### **Metodología:**

La formación será presencial, complementada con 1 sesión on line de refuerzo y fijación de contenidos.

En la sesiones presenciales se realizará en formato taller y lección magistral. La sesión on line de refuerzo se realizará quince días después de finalizar fase presencial conjunta y tendrá una duración de una hora.

Tanto las sesiones presenciales como los contenidos se enmarcarán en el entorno del Covid 19, tanto en cuanto al cumplimiento de las normativas en el momento de su ejecución, como a la hora de desarrollar los contenidos del programa que, de forma transversal, incluirán aspectos relativos a las medidas de protección y cumplimiento durante el servicio de transporte de viajeros.

La sesiones están concebidas para poder realizarse en un fin de semana completo y se dividirán de la siguiente manera:

---

---

## HABILIDADES SOCIALES FORMADOR DE CAP

### **1º jornada: “ El transporte de personas con discapacidad: normativa y actitud de servicio”**

Se revisará la normativa reguladora del transporte con discapacidad, y personas de movilidad reducida introduciendo hábitos y pautas de conducta del conductor orientadas a la satisfacción del viajero, del acompañante o del resto de los usuarios.

Duración: cuatro horas y media (4,5 horas)

Documentación: Directiva europea (pdf)

### **2º jornada 1º parte: Transporte escolar y de menores. Normativa y perfiles de personalidad del viajero**

Revisión de la normativa reguladora del transporte escolar. Como valor añadido se incluye aspectos relacionados con la personalidad del viajero en función de sus edades y las conductas que se deben adoptar en el transporte de escolares y aquellas conductas que se deben evitar.

Duración: 4 horas.

Documentación: Normativa española (pdf)

### **2º jornada 2º parte: Atención al cliente: Orientación al servicio, la calidad y habilidades sociales en el transporte público**

Clasificar los servicios de forma ajena a la LOTT para poder entender las conductas de los usuarios, las expectativas de estos así como algunas perspectivas del concepto calidad. Conocer los automatismos que determinan las respuestas de los usuarios y de los conductores y de esta forma poder establecer procedimientos de conducta orientados al servicio. Por último aprender a desarrollar metodologías que permitan organizar los servicios con mayor garantía de satisfacción.

Duración: 4 horas

Documentación: Bibliografía variada y artículos científicos (pdf)

### **3º jornada: Atención e información al viajero: La comunicación emocional en el transporte de viajeros. CNV y técnicas de comunicación oral**

El transporte de viajeros, dependiendo del tipo de servicio, genera unas expectativas que esperan ser alcanzadas y superadas. En el reconocimiento del servicio de calidad, el papel del conductor es primordial. Por ello, la comunicación no verbal en general, y entre el conductor y el viajero, es fundamental. En esta jornada se entiende el comportamiento no verbal y los principales canales de expresión emocional, tanto desde la perspectiva de la emisión como desde el reconocimiento de emociones. La metodología y contenido están avalados por diversas universidades y su orientación está dirigida a la relación conductor viajero, tanto en servicio discrecional como regular.

Duración: 7,5 horas.

Documentación: Bibliografía variada y artículos científicos (pdf)

---