

# Diploma

NORMA BÁSICA, S.L.U, como entidad impartidora, otorga a

**HUGO VIDA DIAZ**

con DNI 26290372S

el presente diploma por haber superado con evaluación positiva la acción formativa

## **TMVI07 Calidad, protección y seguridad de los servicios**

en modalidad teleformación, del Programa de Formación con Nº de Expediente F210252AA, cuyos contenidos se indican al dorso, con una duración de 30 horas, realizado desde 03/11/2022 hasta 11/11/2022, obteniendo la calificación de APTO.

Formación impartida al amparo del Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el marco de la Resolución de 4 de marzo de 2021, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas del ámbito sectorial del Turismo, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Y para que así conste, se expide este certificado en Málaga a 11/11/2022.

  
norma  básica  
CI-15506780

Fdo. El Director Gerente de la Entidad

Francisco Antonio Gallardo López

# Índice de contenidos:

## **Módulo 1. Calidad en el servicio: la seguridad y la protección de los trabajadores y usuarios**

1. Identificación de vías de contagio y transmisión del virus SARS-CoV-2 y otras epidemias contagiosas de características similares
2. Reconocimiento de signos y síntomas de infecciones o problemas de salud en pasajeros que puedan poner en riesgo al resto del pasaje o a la prestación del propio servicio
3. Diseño e implementación de las medidas comunes de seguridad e higiene que se deben tomar en el interior de los autobuses, así como en estaciones áreas de servicio, etc
4. Aplicación con seguridad de las medidas de protección diseñadas para empleados y usuarios
5. Puesta en marcha y aplicación de medidas de primeros auxilios y/o de protección para el personal trabajador y usuario del servicio
6. Reproducción de las pautas de actuación que requieren colectivos con dificultades, en escenarios de crisis

## **Módulo 2. Calidad en el servicio: comunicación con el usuario/cliente**

1. Reflexión sobre las diferentes pautas de comportamiento, que se pueden derivar en situaciones de crisis
2. Manejo de herramientas y canales múltiples para la comunicación con el usuario, de cara a garantizar su seguridad y protección durante el servicio
3. Implementación de forma habitual de herramientas para la percepción del cliente sobre la seguridad del servicio y las medidas de protección que se ofrecen
4. Dominio de técnicas para el manejo de situaciones conflictivas, derivadas de la prestación del servicio en situaciones de alarma o crisis sanitaria o de otra naturaleza



63bd236f-16dc-40f7-8225-74f8b91e8d72