



Institut Metropolità  
del Taxi

## Temari de l'examen d'accés a la Credencial de taxista Índex de continguts

### Bloc I: La professió

**Mòdul I:** Les tarifes de taxi

**Mòdul II:** Legislació i gestió del taxi

**Mòdul III:** El conductor de taxi.

**Mòdul IV:** La gestió de l'activitat del taxi.

**Mòdul V:** Els vehicles taxi

**Mòdul VI:** La conducció de vehicles taxi

**Mòdul VII:** Atenció al client i postulats de *Qualitat del servei*

**Bloc 2 - Coneixements de l'àrea metropolitana de Barcelona Mòdul VIII:** El coneixement del territori.  
Itineraris. Els serveis. Pràctiques

### **BLOC 1: LA PROFESSIÓ Mòdul I: LES TARIFES DE TAXI Tema 1: Les tarifes**

Concepte. Justificació. Elements que la integren: la Carrera mínima, el quilòmetre, recorregut, hora d'espera. Classes de tarifes i horaris d'aplicació. Sistema tarifari en els serveis de radio-taxis. Trajectes amb percepció mínima. Suplements.

Actualització: procediment i entrada en vigor.

Règim sancionador.

Les tarifes fora de l'àrea metropolitana. Tarifes per servei en carretera. Tarifes de cobertura estatal. Imports màxims autoritzats.

### **Mòdul II: LEGISLACIÓ I GESTIÓ DEL TAXI Tema 1: El taxi, un transport de viatgers d'interès públic**

Principis generals.

Naturalesa del servei

### **Tema 2: Normativa específica del sector del taxi**

Llei 12/2003 de Taxi, de 4 de juliol.

DOGC, núm. 3926, de 16 de juliol de 2003 (pàg. 14219). [En vigor des del 16 d'agost de 2003](#)

**Tema 3.-El Reglament Metropolità del Taxi (BOP 216, de data 8/09/2004)**

Condicions de prestació del servei. Règim econòmic. La inspecció i el règim sancionador. Disposicions addicionals. Disposicions transitòries. Disposició Derogatòria. Disposicions finals. Normes complementàries.

**Tema 4: Altra normativa aplicable. Article 5, apartats 3,4 i 5, del Reglament Metropolità del Taxi Tema 5: El conveni col·lectiu del sector del taxi Tema 6: Les Administracions**

Competències i serveis. L'Entitat Metropolitana del Transport. L'Institut Metropolità del Taxi.

Administració Autonòmica: Dep. De Política Territorial i Obres Públiques, Dep. de Comerç, Consum i Turisme, Dep. d'Indústria i Energia.

Administració Estatal: Direcció General de Trànsit, Hisenda, Tresoreria General de la Seguretat Social. Institut Nacional de la Seguretat Social.

**Tema 7: La prestació de serveis a l'aeroport del Prat de Llobregat. Sistema d'accés rotatori a la "graella"**

**Tema 8: La recerca de clients.**

Factors que incideixen en la demanda de clients del taxi.

La demanda. Respostes.

Demandes puntuals.

Les parades de taxi.

Les radioemissores de taxi.

**Tema 9: El transport de passatgers.**

Normes generals per al transport de passatgers.

L'assegurança del vehicle.

La comunicació amb els passatgers.

L'idioma.

El comportament dels clients del taxi en funció de les seves característiques.

El servei

**Mòdul III: EL CONDUCTOR DE TAXI Tema 1: Característiques generals de la professió**

Concepte. Evolució. Aspectes històrics rellevants. Perspectives

**Tema 2: Característiques generals dels conductors d'autotaxis.**

Coneixements, actitud i aptituds, Comportament. Aspecte i cura personal

**Tema 3: Formes d'exercir la professió.**

Assalariats, Drets i deures. Condicions laborals (salari, horari, descans setmanal, període de

vacances, etc.).

Autònoms. Drets i deures.

#### **Tema 4: La credencial d'aptitud. El carnet metropolità**

La credencial d'aptitud. Raons de la seva exigència. Condicions, requisits i proves per a la seva obtenció. Validesa.

El carnet metropolità. Validesa, revisions, caducitat i causes de suspensió.

#### **Tema 5: Les llicències d'autotaxi**

La llicència com a títol que habilita per a l'obtenció de l'activitat del taxi. Limitació del nombre de llicències. Règim d'atorgament i titularitat de les llicències.

Termini de validesa, suspensió i extinció de les llicències. Transmissió de les llicències. Registre de llicències.

#### **Tema 6: Organitzacions professionals i sindicals**

Característiques generals: representativitat, serveis, etc.

El Consell Català del Taxi.

#### **Mòdul IV: LA GESTIÓ DE L'ACTIVITAT DEL TAXI Tema 1: Els costos**

Despeses del vehicle. Amortització. Consums: carburant, oli, etc. Manteniment: pneumàtics, frens, revisions, etc. Reparacions i avaries: incidència en els ingressos. Equip: amortització, manteniment i reparacions. Assegurances, taxa d'inspecció, etc.

Criteris per a l'elecció d'un turisme destinat a taxi.

Despeses de prestacions socials, assegurances d'assistència sanitària, pensions per malaltia, accident, jubilació, etc.

Elements de legislació fiscal i tributària.

Impost sobre activitats econòmiques (IAE), Impost sobre el valor afegit (IVA), Impost sobre la Renda de les persones físiques (IRPF).

Impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM).

#### **Tema 2: La comptabilitat pròpia de la professió**

L'anàlisi cost-benefici:

Concepte: ingrés total i ingrés net. Elements: hores treballades, quilòmetres recorreguts, etc. Beneficis.

El *rapport* diari d'activitat: hores treballades, quilòmetres recorreguts, consum i import del combustible, número de carreres, imports de les carreres. Base de dades per a l'anàlisi cost-benefici.

#### **Mòdul V - ELS VEHICLES Tema 1: Els vehicles afectes al servei Tema 2: Elements obligatoris en els taxis Tema 3: Identificació, color i distintius dels taxis Tema 4: Documentació necessària en els vehicles Tema 5: Publicitat Tema 6. les revisions metropolitanas Mòdul VI.- LA CONDUCCIÓ D'AUTOTAXI Tema 1: Aspectes rellevants de les Ordenances municipals i Llei de Seguretat Vial Tema 2: Seguretat i economia en la conducció**

La conducció segura, distàncies aconsellables, previsió de situacions difícils. Normes i consells per recollir ("encotxar") i deixar passatgers.

La conducció econòmica: el consum de combustible, pneumàtics, frens embragatge, etc.

**Tema 3: L'estat de les vies públiques i la conducció**

Les característiques de les vies públiques, estat del paviment, densitat de la circulació, dimensions: incidència en la seguretat del passatger. Conducció nocturna, amb pluja o amb neu.

Característiques dels passatgers i velocitat.

**Tema 4: Accidents**

Resposta davant d'un accident.

Consells de comportament. Assistència als ferits, senyalització i ubicació dels vehicles. Comunicats d'accidents. Els testimonis. Els passatgers, normes i consells de comportament.

**Mòdul VII.- ATENCIÓ AL CLIENT I POSTULATS DE QUALITAT EN EL SERVEI Tema 1.-  
Servucció (Procés de producció d'un servei).**

Concepte

L'esquema de la producció d'un servei de taxi

Models de procediment bàsic . Els drets del client

Públic objectiu

Suport físic

Itinerari

Productes

Valor afegit

Client

**Tema 2: Regles de Servei**

Concepte

Regles de Servei (1-12)

**Tema 3: La comunicació amb el client**

Concepte

Normes de comunicació verbal

Normes de comunicació escrita

La primera impressió

El marge de decisió

Com conversar amb el client?

Com mantenir una conversa interessant?

La pregunta màxima de la qualitat

#### **Tema 4: Procediments de servei**

Concepte

Procediment de la *fase rebuda del client*

◆ □ Procediment de la *fase operació*

◆ □ Procediment de la *fase cobrament*

#### **Tema 5: Queixes i reclamacions. Situacions complicades**

Concepte.

El buit de la percepció del servei.

El *feedback*. L'empatia

Escurçament del cercle de millora del servei. Atenció de queixes. Estratègies de recuperació de clients.

Situacions poc freqüents: el client que no paga; alcoholisme; drogaaddiccions; gamberrisme i tribus urbanes.

Situacions d'emergència.

En aquest mòdul és important d'aplicar la metodologia de l'aprenentatge per simulació de situacions reals. Els alumnes interpretaran diferents rols (taxista, clients, etc.) i reproduiran a classe situacions que es poden donar en un taxi, per tal de potenciar la reflexió individual i conjunta. S'impulsarà la creació de grups de treball, que presentaran a classe conclusions i decisions en referència als casos tractats. La confrontació positiva i constructiva de les opinions de cada grup de treball és una valuosa font de reforçament dels coneixements teòrics prèviament adquirits.

### **Bloc 2: CONEIXEMENTS DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA Mòdul VIII: EL CONEIXEMENT DEL TERRITORI Tema 1: El coneixement del territori com a element fonamental per a la professió**

La demanda de serveis i la seva distribució territorial.

Què ha de conèixer el conductor d'autotaxi: desplaçar-se, localitzar, informar.

Els desplaçaments en la menor distància i la major rapidesa: la seva incidència en la imatge del sector.

#### **Tema 2: Procediments per al coneixement del territori**

Els plànols. Les guies urbanes. Principals guies urbanes.

◆ □ El maneig de les guies urbanes: localització de vies públiques, llocs d'interès, etc.

◆ □ Les guies especialitzades: oci, espectacles, hostaleria, etc. La revista *Taxi Metropolità de Barcelona*. Els telèfons d'informació.

◆ □ Els desplaçaments com a mitjà de coneixement. Les modificacions en les demandes. El territori com a realitat canviant. Necessitat d'actualització del coneixement del territori.

#### **Tema 3: L'àrea metropolitana de Barcelona: orígens, evolució, competències, límits**

Demografia. Geografia. Activitat econòmica

Divisió administrativa i territorial: municipis que la integren.

#### **Tema 4: La xarxa viària bàsica de l'Àrea metropolitana**

Mobilitat. Accessos i sortides. Enllaços. Peatges. La comunicació entre municipis. Les Rondes.

Itineraris.

#### **Tema 5: L'Hospitalet de Ll.: Municipis limítrofs. Districtes municipals, barris, centres d'interès. Itineraris Tema 6: El Prat de Llobregat. Aeroport. Recollida de passatgers**

Itineraris

#### **Tema 7: El Delta Llobregat Nord. Xarxa viària bàsica. Denominació, localització, utilització**

Característiques de cada un dels municipis que l'integren: Cornellà, Esplugues, Sant Feliu, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern.

Zones i llocs d'interès comercial, de serveis, industrials, turístics, sanitaris, administratius, culturals, esportius, d'oci, transports de passatgers, etc. Localització i utilització.

Itineraris.

#### **Tema 8: El Delta Llobregat Sud. Xarxa viària bàsica. Denominació, localització, utilització**

Característiques de cada un dels municipis que l'integren: Castelldefels, Gavà, Sant Boi de Ll., Viladecans

Zones i llocs d'interès comercial, de serveis, industrials, turístics, sanitaris, administratius, culturals, esportius, d'oci, transports de passatgers, etc. Localització i utilització

Itineraris

#### **Tema 9: Barcelonès Nord. Xarxa viària bàsica. Denominació, localització, utilització**

Característiques de cada un dels municipis que l'integren: Badalona, Montcada, Cerdanyola, Montgat, Sant Adrià de Besòs, Santa Coloma de Gramenet i Tiana

Zones i llocs d'interès comercial, de serveis, industrials, turístics, sanitaris, administratius, culturals, esportius, d'oci, transports de passatgers, etc. Localització i utilització

Itineraris

#### **Tema 10: La ciutat de Barcelona**

Característiques del municipi de Barcelona. Demografia. Geografia. Activitat econòmica. La divisió administrativa: els districtes municipals.

El monuments més rellevants

#### **Tema 11: La xarxa viària bàsica de la ciutat. Itineraris Tema 12: Característiques dels diferents districtes municipals:**

Districte I: Ciutat Vella. Límits, barris, centres d'interès. Els museus. Localització d'edificis singulars. Itineraris.

Districte II: Eixample. Límits, barris, centres d'interès. Els museus. Localització d'edificis singulars. Itineraris.

Districte III: Sants-Montjuïc. Límits, barris, centres d'interès. Els museus. Localització d'edificis singulars. Itineraris.

Districte IV: Les Corts. Límits, barris, centres d'interès. Els museus. Localització d'edificis singulars. Itineraris.

Districte V: Sarrià-Sant Gervasi. Límits, barris, centres d'interès. Els museus. Localització d'edificis singulars. Itineraris.

Districte VI: Gràcia. Límits, barris, centres d'interès. Els museus. Localització d'edificis singulars. Itineraris.

Districte VIII: Nou Barris. Límits, barris, centres d'interès. Els museus. Localització d'edificis singulars. Itineraris.

Districte IX: Sant Andreu. Límits, barris, centres d'interès. Els museus. Localització d'edificis singulars. Itineraris.

Districte X: Sant Martí. Límits, barris, centres d'interès. Els museus. Localització d'edificis singulars. Itineraris.

**Tema 14: Serveis:** Hotels. Centres sanitaris. Restaurants. Centres d'oci. Equipaments culturals. Cinemes. Teatres. Museus. Exposicions. Administracions Públiques. Centres Oficials. Mercats, fires, àrees comercials, etc. L'actualització del coneixement d'elements urbans de nova creació, modificació, posada en funcionament, com ara: la xarxa viària, equipaments, serveis, etc., que puguin ser d'interès públic o d'importància per a l'activitat del taxi, també seran objecte d'estudi a mesura que es vagin produint. Per una altra banda es recomana, tant als aspirants que realitzen el curs en centres de formació com als que es preparen per lliure, la realització de sortides i visites a punts de l'Àrea metropolitana que presenten una especial significació pel que fa a la importància estratègica per a la qualitat, el coneixement del territori i la història urbanística i monumental.

#### **Pràctiques:**

**Sortida 1.** Els municipis metropolitans del Baix Llobregat. Itinerari. Xarxa viària bàsica. L'aeroport.

**Sortida 2.** El Barcelonès Nord. Itinerari. Xarxa viària bàsica.

**Sortida 3.** Les noves vies de Barcelona. Les Rondes. El Túnel de la Rovira. El Túnel de Vallvidrera.

**Sortida 4.** Recorregut turístic pel Districte de Ciutat Vella.

**Sortida 5.** Recorregut turístic pel Districte de l'Eixample.

**Sortida 6.** Les Rutes Modernistes. **ANNEX 1 BIBLIOGRAFIA BÀSICA Bloc 1:** Mòduls I, II, III, IV, V, VI

- a.  [Llei del Taxi](#)
- b.  [Reglament Metropolità del Taxi](#)
- c.  [Tarifes vigents](#)

#### **Mòdul VII**

- Manual Pla d'estudis 1998 *L'atenció al client*

#### **Bloc 2: Mòdul VIII**

- a.  **Guies urbanes actualitzades: Àrea metropolitana de Barcelona**
- b.  Les guies especialitzades: oci, espectacles, hotels, restauració, etc.
- c.  Plànols bàsics Àrea metropolitana de Barcelona.

#### **FÓRMULES D'AVUACIÓ**

Els aspirants hauran de superar els dos blocs de matèries descrits per obtenir la credencial professional de taxista. L'aprobat de cada bloc per separat serà vinculant, això significa que es respectarà el resultat però només durant sis convocatòries consecutives. La no-presentació injustificada o la no-inscripció a les convocatòries corresponents comportaran a efectes del còmput global del cicle de sis.

Per a superar les proves l'aspirant haurà d'obtenir la qualificació d'aprobat en cada bloc. El Tribunal Qualificador d'Exàmens establirà en cada convocatòria el percentatge màxim d'errors admissibles per a la superació de cada un dels blocs.

#### **Abonament de taxes de drets d'examen.**

L'abonament de la taxa corresponent, donarà dret a tres primeres convocatòries consecutives. Si en aquestes

tres primeres convocatòries no s'han superat els blocs de matèries, s'haurà d'abonar una nova taxa per a cada una de les següents convocatòries.