

MÁSTER

MÁSTER EN AZAFATA/AUXILIAR DE CONGRESOS

esneca
BUSINESS SCHOOL

MAS683

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



DESTINATARIOS

Las azafatas/auxiliares de congresos son las personas que se dedican a recibir e informar a los visitantes, participantes o clientes en ciertos actos, eventos o reuniones. A través de este pack de materiales didácticos el alumnado podrá adquirir las competencias profesionales necesarias para recibir y acompañar a los asistentes a un congreso o evento, facilitando los elementos necesarios para el desarrollo del mismo y atendiendo a las necesidades especiales de los asistentes en el caso de que éstas existan.

Además, al finalizar cada unidad didáctica, el alumno dispondrá de ejercicios de autoevaluación que le permitirán valorar los conocimientos adquiridos y reforzar aquellas unidades o conceptos que necesiten de refuerzo.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
600H



MODALIDAD
A DISTANCIA / ONLINE
*Ambas modalidades incluyen
módulos con clases en directo



CURSO INICIAL
ONLINE



TUTORIAS
PERSONALIZADAS



IDIOMA
CASTELLANO



DURACIÓN
HASTA UN AÑO
*Prorrogable



IMPORTE

VALOR ORIGINAL: 1520€
VALOR ACTUAL: 380€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**MÁSTER EN AZAFATA/AUXILIAR DE CONGRESOS**”, de ESNECA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

REDES SOCIALES



www.facebook.com/esnecaschool



linkedin.com/school/esneca-business-school



[@esneca.business.school](https://www.instagram.com/esneca.business.school)



www.esneca.com



www.twitter.com/ESNECA



www.esneca.com/blog

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1. EL SECTOR TURÍSTICO Y LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Clasificar la oferta de restauración de la zona, en función de su contenido temático
2. Analizar la oferta complementaria en los hoteles de 4 estrellas de la zona
3. Analizar si nuestra zona es un núcleo receptor o emisor de turismo
4. Realizar un estudio de cada uno de los sistemas de transporte que llegan a nuestra zona, indicando si favorecen o no el desarrollo turístico de la misma
5. Escenificación de una entrevista de trabajo
6. Simular una entrevista de selección de personal
7. Redactar un curriculum vitae
8. Identificar los organismos/instituciones autonómicas, nacionales y comunitarias encargadas de informar y/o gestionar el empleo por cuenta ajena y el autoempleo.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Evolución histórica
2. El fenómeno turístico y su incidencia social y económica
3. Turistas, visitantes y viajeros
4. Las grandes corrientes del turismo
5. Agencias de viajes y Tour operadores
6. Alojamientos turísticos: hoteleros y extrahoteleros
7. Restauración y gastronomía
8. Información turística
9. Servicios turísticos complementarios
10. Influencia de los transportes en el turismo
11. La oferta y la demanda turística
12. La estacionalidad
13. Proceso a seguir para iniciar la actividad laboral
14. Pautas para el desarrollo profesional en el sector turístico
15. Instituciones y agentes sociales
16. Normativa laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - Ser consciente de la influencia del turismo en el desarrollo económico, social y cultural de España y, en especial, de determinadas zonas y regiones
 - Asumir la importancia de determinados países emisores en el desarrollo turístico
 - La profesionalidad como base fundamental para el desarrollo del puesto

PARTE 2. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Ejercicios sobre las diferentes formas de percibir las cosas
2. Hacer una lista de las expectativas del cliente interno y externo
3. Ejercicios de comunicación verbal y no verbal
4. Ejercicios de grupo
5. Elaboración de breves informes, notas o documentos relacionados con la ocupación

6. Juegos de roles sobre atención de quejas y reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. La calidad del servicio
 - ¿Qué es la calidad?
2. Cliente interno y cliente externo
3. La red cliente-proveedor
4. La satisfacción del cliente desde su perspectiva
5. Las necesidades y expectativas de los clientes
6. Técnicas de comunicación
 - La comunicación verbal: mensajes facilitadores
 - La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa
 - La comunicación escrita
7. Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo
8. La atención al cliente
 - Actitudes positivas ante los clientes
 - La acogida y despedida
 - Atención de quejas y reclamaciones
 - Clientes y situaciones difíciles

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - Actitud de empatía hacia el cliente
 - El poder de la sonrisa y del contacto visual
 - Expresión verbal amable y facilitadora de la relación
 - Resolución de situaciones imprevistas y de quejas y reclamaciones

PARTE 3. ASISTENCIA TÉCNICA DE EVENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Identificar, comprobar y utilizar los micrófonos, amplificadores, retroproyectors, vídeos, etc., en general todos aquéllos de uso normal o posible en el desarrollo de eventos.
2. Determinar el procedimiento a seguir para la entrega y control de equipos de traducción simultánea.
3. Visitar un Palacio de Congresos
4. Visitar un Recinto Ferial
5. Identificar una Feria de carácter autonómico y definir sus características de contenido y visitantes
6. Realizar los procedimientos de registro de los asistentes a un congreso

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. La preparación para la asistencia técnica a eventos
2. Desarrollo de los eventos: previsiones para la actuación a la llegada, estancia y salida de participantes
3. Edificios y locales para la realización de eventos: características de las instalaciones y equipamientos
4. Palacios de congresos y recintos feriales en España. Ferias, ferias internacionales, congresos y convecciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - La previsión como norma fundamental para la posterior actuación en el desarrollo de eventos
 - La necesidad de conocer, previamente a la realización de cualquier evento, las instalaciones, equipos, locales, etc., del lugar donde se va a celebrar

PARTE 4. IMAGEN PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Realizar prácticas de maquillaje
2. Coordinación de la ropa
3. Aplicación de ejercicios de mantenimiento
4. Simulaciones de presentaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Aparatología, cosmetología y productos de maquillaje
2. Morfología de la piel
3. Maquillaje
4. Peinado
5. Estética corporal
 - Corrección y armonía en el vestir
 - Mantenimiento del cuerpo
6. Relajación y control mental
7. Expresión corporal

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
2. La importancia de la imagen personal en su contacto con el público
 - La no exageración en su presentación personal, tanto de maquillaje, peinado, etc.
 - Interiorizar hábitos de comportamiento de forma que devengan naturales y espontáneos

PARTE 5. INFORMACIÓN Y RECURSOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Manejo de planos y guía callejera
2. Manejo de guías de comunicación: autobuses, metro, ferrocarriles, aéreos, marítimos y carreteras
3. Manejo de guías de hoteles, restaurantes y otros establecimientos
4. Manejo de guías de ocio y diversión
5. Localización de oficinas de correos, embajadas, bancos y demás servicios
6. Servicios de urgencia, seguridad y asistencia médica
7. Centros culturales, museos
8. Servicios varios
9. Recopilación de folletos, guías, mapas y demás material para la localización de tareas de información

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Ocio, tiempo libre y estratificación socio-cultural
2. Aprovechamiento turístico de los recursos turísticos locales y regionales
 - La historia, el arte y el urbanismo
 - El medio ambiente y los espacios naturales
 - Las tradiciones, folklore y gastronomía
 - Los espectáculos artísticos y las manifestaciones culturales
 - Exposiciones, ferias y congresos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - Recopilar la suficiente información sobre los recursos turísticos en general y, en especial, los del entorno
 - La organización de la información
 - Observar y detectar las necesidades del cliente para ajustarnos a sus necesidades

PARTE 6. OFIMÁTICA BÁSICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Utilizar las posibilidades del entorno Windows
 - Ventanas
 - Iconos
 - Directorios y subdirectorios
 - Ficheros
2. Utilizar procesador de textos
 - Elaborar un documento
 - Utilizar corrector ortográfico
 - Imprimir documentos
3. Utilizar base de datos
 - Introducción de datos
 - Consultar y manejar
 - Editar

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Informática básica
 - El hardware y el software
 - Nociones de informática
 - Aplicaciones de ofimática
 - El entorno gráfico: Windows
2. Procesador de textos
 - Elaboración de documentos
 - Utilización
 - Aplicaciones
3. Bases de datos
 - Utilización
 - Aplicaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - Importancia de las copias de seguridad
 - Utilización del corrector ortográfico
 - Organización del documento

PARTE 7. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Familiarizarse con los medios materiales más comunes a emplear ante una alarma de incendios: extintores, mangueras, sprinklers, alarmas, llaves de seguridad, interruptores, etc
2. Planteada una situación de peligro, realizar los primeros auxilios a la persona afectada
3. Discusión de grupo sobre las consecuencias positivas y negativas de una buena o mala higiene personal
4. Realizar una tormenta de ideas para evitar pérdidas, robos y hurtos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. La seguridad e higiene en la hostelería y su importancia
2. Primeros auxilios. Botiquín
3. Higiene personal y uniformidad
4. Descripción de las instalaciones y equipos básicos, que afectan a la normativa sobre incendios
5. Prevención de robos, hurtos y pérdidas
6. Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
 - La importancia de aplicar en cada momento las normas de seguridad e higiene
 - Tener especial cuidado en la higiene personal