

AZAFATA DE CRUCEROS



250,00 € - 350,00 €

En el ámbito de la hostelería y el turismo, es necesario conocer los diferentes campos de los que se puede encargar una azafata de cruceros dentro del área profesional. Así, con el presente curso de Azafata de Cruceros se pretende aportar los conocimientos necesarios para saber recibir y acompañar a los asistentes en un crucero, 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.

Categorías: [Administración y Oficinas](#), [Cursos online](#), [Logística Comercial y Gestión del Transporte](#), [Marítimo Pesquera](#) |

INFORMACIÓN

Duración	200 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SECTOR TURÍSTICO Y LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL

1. Evolución histórica
2. El fenómeno turístico y su incidencia social y económica
3. - La Organización Mundial del Turismo
4. - Turismo y derecho turístico en la Unión Europea
5. - Coordinación entre las diferentes administraciones con competencias en materia de turismo. Estado y Comunidades Autónomas
6. Turistas, visitantes y viajeros
7. Las grandes corrientes del turismo
8. Agencias de viajes y Tour operadores
9. Alojamientos turísticos: hoteleros y extrahoteleros
10. Restauración y gastronomía
11. Información turística
12. Servicios turísticos complementarios
13. Influencia de los transportes en el turismo
14. La oferta y la demanda turística

15. - Análisis de los principales indicadores de la demanda turística
16. - La oferta turística
17. La estacionalidad
18. Proceso a seguir para iniciar la actividad laboral
19. - Definición y organización del servicio
20. - Planificación del servicio
21. - Gestión de la ejecución del servicio
22. Pautas para el desarrollo profesional en el sector turístico
23. Instituciones y agentes sociales
24. - Secretaría de Estado de Turismo
25. - Cooperación Nacional
26. Normativa laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. La calidad del servicio
2. - ¿Qué es la calidad?
3. Cliente interno y cliente externo
4. La red cliente-proveedor
5. - Alianzas con fabricantes y proveedores
6. - Alianzas con los distribuidores
7. - Alianzas con clientes
8. - Acuerdos comerciales
9. La satisfacción del cliente desde su perspectiva
10. Las necesidades y expectativas de los clientes
11. - Necesidades de los clientes
12. - Expectativas de los clientes
13. Técnicas de comunicación
14. - La comunicación verbal: mensajes facilitadores
15. - La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa
16. - La comunicación escrita
17. Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo
18. La atención al cliente
19. - Actitudes positivas ante los clientes
20. - La acogida y despedida
21. - Atención de quejas y reclamaciones
22. - Clientes y situaciones difíciles

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUNCIONES DE UNA AZAFATA DE CRUCERO

1. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características
2. - Tipos de cruceros
3. - Tarifas
4. - Prestaciones
5. - Reservas
6. - Principales compañías
7. La azafata de cruceros
8. - Requisitos y formación de azafata de crucero
9. - Formación de las azafatas/os
10. Inconvenientes de trabajar como azafata de barco

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROTOCOLO Y ORGANIZACIÓN

1. ¿Qué es el protocolo?
2. - Definiciones de protocolo
3. - Evolución histórica del protocolo
4. El sesgo cultural en el protocolo
5. Actos públicos/Actos privados
6. Normativa sobre protocolo
7. - Marco legal sobre protocolo
8. Protocolo y sector privado
9. Tipos de protocolo
10. - Según la naturaleza de su función
11. - Según el colectivo al que se dirige
12. - Según los principales ámbitos de intervención

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANIMACIÓN Y DIDÁCTICA A BORDO

1. Ocio, tiempo libre y estratificación socio-cultural
2. - Análisis del contexto de intervención y oferta adaptada a las actividades
3. - Estructura del programa
4. - El Presupuesto
5. - Instalaciones y espacios abiertos
6. - Objetivos
7. - Metodología
8. Estructura de los talleres y de las sesiones

9. - Introducción del taller
10. - Transcurso del taller
11. - El cierre del taller
12. Preparación y distribución del espacio y los materiales
13. - Materiales
14. - Organización de los recursos humanos y materiales
15. - Selección y adecuación de las actividades, las características, necesidades e intereses de los usuarios
16. Programas específicos de talleres y actividades según el tipo de instalación, medios disponibles y tipología de clientes
17. - Edad: adultos, adolescentes, niños y mayores
18. - Tipo de instalaciones
19. - Necesidades especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMAGEN PERSONAL Y UNIFORMIDAD

1. Aparatología, cosmetología y productos de maquillaje
2. - Fondos de maquillaje
3. - Bases correctoras
4. - Maquillaje de mejillas: el colorete
5. - Cosméticos para el maquillaje de ojos
6. - Cosméticos para el maquillaje de labios
7. Morfología de la piel
8. - Estructura de la Piel
9. Maquillaje
10. - Selección del maquillaje de fondo
11. - Selección de los polvos faciales
12. - Selección de los cosméticos para los ojos
13. - Selección de los cosméticos para los labios
14. - Selección del colorete
15. Peinado
16. Estética corporal
17. - Corrección y armonía en el vestir
18. - Mantenimiento del cuerpo
19. Relajación y control mental
20. - Habilidades sociales
21. - Habilidades conversacionales
22. Expresión corporal

23. - Expresión facial
24. - Contacto visual
25. - Postura del cuerpo
26. - Gestión y movimientos
27. - Distancias
28. - Lenguaje de las manos
29. - La sonrisa
30. - Nuestra imagen

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INFORMACIÓN Y RECURSOS TURÍSTICOS

1. Aprovechamiento turístico de los recursos turísticos locales y regionales
2. - La historia, el arte y el urbanismo
3. - El medio ambiente y los espacios naturales
4. - Las tradiciones, folklore y gastronomía
5. - Los espectáculos artísticos y las manifestaciones culturales
6. Gastronomía
7. Exposiciones, ferias y congresos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

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. - Sistemas automáticos de detección de incendio
6. - Sistemas manuales de alarma de incendios
7. - Sistemas de comunicación de alarma
8. - Sistemas de abastecimiento de agua contra incendios
9. - Sistemas de hidrantes exteriores
10. - Extintores de incendio
11. - Sistemas de bocas de incendio equipadas
12. - Sistemas de columna seca
13. - Sistemas de extinción por rociadores automáticos de agua
14. - Sistemas de extinción por agua pulverizada
15. - Sistemas de extinción por espuma física de baja expansión
16. - Sistemas de extinción por polvo
17. - Sistemas de extinción por agentes extintores gaseosos

18. Prevención de robos, hurtos y pérdidas

19. Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar

