

HOTF10 AZAFATA/AUXILIAR DE CONGRESOS



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/auxiliar dentro del área profesional de ferias y congresos. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para saber 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.

Categorías: [Cursos online](#), [Protocolo Empresarial](#), [Protocolo Institucional](#) y [Organización de Eventos](#) |

INFORMACIÓN

Duración 150 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
Precio	Particular, Empresa

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. 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 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. La satisfacción del cliente desde su perspectiva
6. Las necesidades y expectativas de los clientes
7. Técnicas de comunicación
8. - La comunicación verbal: mensajes facilitadores
9. - La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa
10. - La comunicación escrita
11. Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo
12. La atención al cliente
13. - Actitudes positivas ante los clientes
14. - La acogida y despedida
15. - Atención de quejas y reclamaciones
16. - Clientes y situaciones difíciles

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASISTENCIA TÉCNICA DE EVENTOS

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 4. IMAGEN PERSONAL

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INFORMACIÓN Y RECURSOS TURÍSTICOS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. OFIMÁTICA BÁSICA

1. Informática básica
2. - El hardware y el software
3. - Nociones de informática
4. - Aplicaciones de ofimática
5. - El entorno gráfico: Windows
6. Procesador de textos
7. - Elaboración de documentos
8. - Utilización
9. - Aplicaciones
10. Bases de datos
11. - Utilización
12. - Aplicaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 7. 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. Prevención de robos, hurtos y pérdidas
6. Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar