



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

HOTF10 Azafata/Auxiliar de Congresos

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

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.

CONTENIDOS

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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es