

GUÍA DEL CURSO

Nombre del Curso:	CURSO PROFESIONAL DE AZAFATO/A Y AUXILIAR DE CONGRESOS
Departamento:	PROTOCOLO
Área de Conocimiento:	FERIAS Y CONGRESOS
Idioma:	ESPAÑOL

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

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

PARTE 1. EL SECTOR TURÍSTICO Y LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL

MÓDULO 1.

- Clasificar la oferta de restauración de la zona, en función de su contenido temático
- Analizar la oferta complementaria en los hoteles de 4 estrellas de la zona
- Analizar si nuestra zona es un núcleo receptor o emisor de turismo
- 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
- Escenificación de una entrevista de trabajo
- Simular una entrevista de selección de personal
- Redactar un currículum vitae
- Identificar los organismos/instituciones autonómicas, nacionales y comunitarias encargadas de informar y/o gestionar el empleo por cuenta ajena y el autoempleo.

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

- Evolución histórica
- El fenómeno turístico y su incidencia social y económica
- Turistas, visitantes y viajeros
- Las grandes corrientes del turismo
- Agencias de viajes y Tour operadores
- Alojamientos turísticos: hoteleros y extrahoteleros
- Restauración y gastronomía
- Información turística
- Servicios turísticos complementarios
- Influencia de los transportes en el turismo
- La oferta y la demanda turística
- La estacionalidad
- Proceso a seguir para iniciar la actividad laboral
- Pautas para el desarrollo profesional en el sector turístico
- Instituciones y agentes sociales
- Normativa laboral

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

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

MÓDULO 1.

- Ejercicios sobre las diferentes formas de percibir las cosas
- Hacer una lista de las expectativas del cliente interno y externo
- Ejercicios de comunicación verbal y no verbal
- Ejercicios de grupo
- Elaboración de breves informes, notas o documentos relacionados con la ocupación
- Juegos de roles sobre atención de quejas y reclamaciones

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

- La calidad del servicio
- ¿Qué es la calidad?
- Cliente interno y cliente externo
- La red cliente-proveedor
- La satisfacción del cliente desde su perspectiva
- Las necesidades y expectativas de los clientes
- 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
- Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo
- La atención al cliente
 - Actitudes positivas ante los clientes
 - La acogida y despedida
 - Atención de quejas y reclamaciones
 - Clientes y situaciones difíciles

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

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

MÓDULO 1.

- Identificar, comprobar y utilizar los micrófonos, amplificadores, retroproyectores, vídeos, etc., en general todos aquéllos de uso normal o posible en el desarrollo de eventos.

Determinar el procedimiento a seguir para la entrega y control de equipos de traducción simultánea.

Visitar un Palacio de Congresos

Visitar un Recinto Ferial

Identificar una Feria de carácter autonómico y definir sus características de contenido y visitantes

Realizar los procedimientos de registro de los asistentes a un congreso

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

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

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

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

MÓDULO 1.

- Realizar prácticas de maquillaje
- Coordinación de la ropa
- Aplicación de ejercicios de mantenimiento
- Simulaciones de presentaciones

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

Aparatología, cosmetología y productos de maquillaje

Morfología de la piel

Maquillaje

Peinado

Estética corporal

- Corrección y armonía en el vestir

- Mantenimiento del cuerpo

Relajación y control mental

Expresión corporal

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

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 devengen naturales y espontáneos

PARTE 5. INFORMACIÓN Y RECURSOS TURÍSTICOS**MÓDULO 1.**

Manejo de planos y guía callejera

Manejo de guías de comunicación: autobuses, metro, ferrocarriles, aéreos, marítimos y carreteras

Manejo de guías de hoteles, restaurantes y otros establecimientos

Manejo de guías de ocio y diversión

Localización de oficinas de correos, embajadas, bancos y demás servicios

Servicios de urgencia, seguridad y asistencia médica

Centros culturales, museos

Servicios varios

Recopilación de folletos, guías, mapas y demás material para la localización de tareas de información

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

Ocio, tiempo libre y estratificación socio-cultural

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

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

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**MÓDULO 1.**

Utilizar las posibilidades del entorno Windows

- Ventanas

- Iconos

- Directorios y subdirectorios

- Ficheros

Utilizar procesador de textos

- Elaborar un documento

- Utilizar corrector ortográfico

- Imprimir documentos

Utilizar base de datos

- Introducción de datos

- Consultar y manejar y editar

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

Informática básica

- El hardware y el software

- Nociones y aplicaciones de informática

- El entorno gráfico: Windows

Procesador de textos

- Elaboración de documentos

- Utilización

- Aplicaciones

Bases de datos

- Utilización

- Aplicaciones

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

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**MÓDULO 1.**

Familiarizarse con los medios materiales más comunes a emplear ante una alarma de incendios: extintores, mangueras, sprinklers, alarmas, llaves de seguridad, interruptores, etc

Planteada una situación de peligro, realizar los primeros auxilios a la persona afectada

Discusión de grupo sobre las consecuencias positivas y negativas de una buena o mala higiene personal

Realizar una tormenta de ideas para evitar pérdidas, robos y hurtos

MÓDULO 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

La seguridad e higiene en la hostelería y su importancia

Primeros auxilios. Botiquín

Higiene personal y uniformidad

Descripción de las instalaciones y equipos básicos, que afectan a la normativa sobre incendios

Prevención de robos, hurtos y pérdidas

Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar

MÓDULO 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

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