



PROGRAMA FORMATIVO

Azafata/Auxiliar de Congresos

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** HOSTELERIA Y TURISMO
- Área Profesional:** FERIAS Y CONGRESOS
2. **Denominación Del Curso:** AZAFATA/AUXILIAR DE CONGRESOS
3. **Código:** **HOTF10** (antiguo THFC10)
4. **Tipo:** OCUPACIÓN

5. Objetivo General

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.

6. Requisitos Del Profesorado

6.1. Nivel académico

- Técnico Superior en Información y Comercialización (MEC).
- Técnico en Empresas y Actividades Turísticas o equivalente. Asimismo se considerará cualquier titulación de grado medio y superior relacionada con los contenidos de la ocupación.
- En caso de no ser posible la contratación de personas con la titulación indicada, se podrán seleccionar aquellos profesionales que, con otra titulación o sin ella, demuestren poseer conocimientos profesionales suficientes para la impartición de este curso.

6.2. Experiencia profesional

Deberá tener tres años de experiencia profesional con cargo de Jefe de Azafata/Auxiliar de Congresos.

6.3. Nivel pedagógico

Será necesario tener formación metodológica o experiencia docente.

7. Requisitos De Acceso Del Alumno

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales

Se recomienda BUP/COU/FP I Administración Comercial-Comercial

7.2. Nivel profesional o técnico

No se precisa

7.3. Condiciones físicas

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

8. Número De Alumnos

15

9. Relación Secuencial De Módulos Formativos

- El sector turístico y la orientación profesional
- Calidad de servicio y atención al cliente
- Asistencia técnica en eventos
- Imagen personal
- Información y recursos turísticos
- Ofimática básica
- Seguridad e higiene en el trabajo

10. Duración

Prácticas	180 horas
Contenidos teóricos	115 horas
Evaluaciones.....	35 horas
Duración total.....	330 horas

11. Instalaciones

11.1. Aula de clases teóricas

- Superficie: 60 m²
- Iluminación: 250 a 300 lux
- Ventilación: 4 renovaciones hora aprox.
- Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos, además de elementos auxiliares.

11.2. Instalaciones para prácticas

- Taller con equipos, herramientas y materiales adecuados a los contenidos prácticos.
- Tocadores con espejo
- Equipamiento informático
- El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

11.3. Otras Instalaciones

- Un espacio mínimo de 50 m² para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaria
- Aseos y servicios higiénico-sanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

12. Equipo Y Material

12.1. Equipo

- Ordenador.
- Calculadora
- Máquina de escribir.
- Megafonía.

- Fotocopiadora.
- Música ambiental.
- Telefax.
- Retroproyector.
- Télex.
- Proyector de diapositivas.
- Teléfono.
- Televisión.
- Videotex.
- Magnetoscopio.
- Teletipo.
- Pantalla de conexión/cañón de proyección

12.2. Herramientas y utillaje

- Set de maquillaje
- Tablón de anuncios y avisos.
- Pizarras varias.
- Micrófono.
- Guías de Agencias de Viaje
- Guías de Alojamientos
- Guías de Restaurantes
- Mapa de carretera
- Callejero

12.3. Material de consumo

- Documentos y material específico de cada evento
- Agenda de teléfonos de servicio turístico y de uso frecuente.
- Medios de transporte: urbanos, ferrocarril, carretera, aéreos, marítimos.
- Plano de la ciudad.
- Folletos turísticos.
- Guía de ocio, espectáculos, etc.
- Material de oficina

12.4. Material didáctico

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las normas oficiales al respecto.

13. Inclusión De Nuevas Tecnologías

- Adiestramiento en el manejo de los nuevos equipos/herramientas que afectan al área de Ferias y Congresos, tales como megafonía, cañón de proyección, etc.
- El objetivo es incorporar todo aquello que resulte novedoso para el Curso y que irá determinando el formador en función de cómo y cuándo vayan apareciendo estas novedades en el mercado.

DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

14. Denominación Del Módulo:

EL SECTOR TURISTICO Y LA ORIENTACION PROFESIONAL

15. Objetivo Del Módulo:

Identificar la estructura del mercado turístico. Reconocer la oferta existente en el mercado y tener una perspectiva sobre la influencia social y económica del turismo. Aplicar las técnicas de búsqueda de empleo para la incorporación e integración a la actividad laboral.

16. Duración Del Módulo:

55 Horas

17. Contenido Formativo Del Módulo.

A) Prácticas:

- 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.

B) 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.

C) 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.

14. Denominación Del Módulo:

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE

15. Objetivo Del Módulo:

Aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente para conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente desde su perspectiva.

16. Duración Del Módulo:

45 Horas

17. Contenido Formativo Del Módulo.

A) Prácticas:

- 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.

B) Contenidos teóricos:

- La calidad de servicio:
 -)Qué es 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.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición de este modulo 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.

14. Denominación Del Módulo:

ASISTENCIA TECNICA EN EVENTOS

15. Objetivo Del Módulo:

Identificar las instalaciones y equipamientos de los lugares más característicos para la celebración de eventos, así como saber utilizar los equipos y elementos más habituales en el desarrollo de eventos.

16. Duración Del Módulo:

50 Horas

17. Contenido Formativo Del Módulo.

A) Prácticas:

- Identificar, comprobar y utilizar los micrófonos, amplificadores, retroproyectors, 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

B) 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 Convenciones.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición del 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.

14. Denominación Del Módulo:

IMAGEN PERSONAL

15. Objetivo Del Módulo:

Proyectar una imagen personal cuidada y armoniosa, a través del gesto, del movimiento y de la correcta utilización del maquillaje, peinado y complementos, interiorizando hábitos de comportamiento de forma que en todo momento se actúe con corrección y autocontrol.

16. Duración Del Módulo:

45 Horas

17. Contenido Formativo Del Módulo.

A) Prácticas:

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

B) 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.

C) 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 devengan naturales y espontáneos.

14. Denominación Del Módulo:

INFORMACION Y RECURSOS TURISTICOS

15. Objetivo Del Módulo:

Informar sobre los aspectos más sobresalientes y atractivos de la zona de influencia del establecimiento, e igualmente sobre aquellas cuestiones que pudieran ser necesarias o de interés para las personas que se encuentran fuera de su domicilio habitual. Analizar las situaciones más habituales de solicitud de información.

16. Duración Del Módulo:

55 Horas

17. Contenido Formativo Del Módulo.

A) Prácticas:

- 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.

B) 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

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición del 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.

14. Denominación Del Módulo:

OFIMATICA BASICA

15. Objetivo Del Módulo:

Utilizar y explotar las posibilidades básicas de los programas más usuales.

16. Duración Del Módulo:

40 Horas

17. Contenido Formativo Del Módulo.

A) Prácticas:

Una vez realizada la instalación del programa a utilizar, y con los datos facilitados, habrá que:

- 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
 - editar

B) Contenidos teóricos:

- Informática básica
 - el hardware y el software
 - nociones de informática
 - aplicaciones de ofimática
 - el entorno gráfico: windows
- Procesador de textos
 - elaboración de documentos
 - utilización
 - aplicaciones
- Bases de datos
 - utilización
 - aplicaciones

C) 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

14. Denominación Del Módulo:

SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

15. Objetivo Del Módulo:

Aplicar las normas y medidas necesarias a adoptar para evitar, y en su caso, saber actuar ante situaciones de emergencia. Desarrollar una cuidada y pulcra higiene e imagen personal.

16. Duración Del Módulo:

40 Horas

17. Contenido Formativo Del Módulo.

A) Prácticas:

- 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

B) 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.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición del 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.