

# INENKA

BUSINESS SCHOOL

## CURSO DE AZAFATO DE EVENTOS Y CONGRESOS + MÁSTER EN PROTOCOLO

CON CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL + RECONOCIMIENTO DE 60 ECTS Y  
PRÁCTICAS GARANTIZADAS

INA043

[www.escuelainenka.com](http://www.escuelainenka.com)



Certificación universitaria internacional



Escuela asociada a:



CECAP

aen



## DESTINATARIOS

El **Curso de Azafata de Eventos y Congresos + Máster en Protocolo** se dirige a todas aquellas personas interesadas en ampliar sus conocimientos en el ámbito de la atención a los invitados y visitantes de congresos y eventos corporativos. A lo largo de la formación, el alumno estudiará los parámetros que dotan de calidad un servicio de atención al cliente y adquirirá tácticas imprescindibles para ello, como las técnicas más efectivas de comunicación verbal y no verbal. Por otro lado, el estudiante también conocerá la normativa protocolaria de este tipo de actos, estudiando desde los tratamientos hasta las presentaciones, sin olvidarse de la imagen corporativa del evento. Durante la segunda parte de la titulación, el temario profundiza en las distintas tipologías de eventos que existen, en su clasificación según las políticas de comunicación integral (PCI) y en las reglas de protocolo específicas para cada acto en cuestión. Una vez finalizada la formación, el estudiante será capaz de planificar cualquier evento teniendo en cuenta todos los aspectos técnicos aprendidos durante la titulación, incluyendo la seguridad o la prevención de riesgos en el mismo acto.



## MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

Ambas modalidades incluyen **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



## DURACIÓN

La duración del curso es de 1500h, reconocidas con 60 ECTS.



## IMPORTE

Importe Original: ~~3600€~~

**Importe Actual: 1800€**



## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el **“CURSO DE AZAFATO DE EVENTOS Y CONGRESOS + MÁSTER EN PROTOCOLO”**, de INENKA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

Junto al diploma, el alumno recibirá un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además el alumno recibirá una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 60 ECTS.



# PARTE 1. AZAFATA DE EVENTOS Y CONGRESOS

## MÓDULO 1. EL SECTOR TURÍSTICO Y LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

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

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

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 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. 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

## MÓDULO 2. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

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

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. La calidad del servicio
  - ¿Qué es la calidad?
2. Cliente interno y cliente externo
3. La red cliente-proveedor
4. La satisfacción del cliente desde su perspectiva
5. Las necesidades y expectativas de los clientes
6. 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
7. Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo
8. La atención al cliente
  - Actitudes positivas ante los clientes
  - La acogida y despedida
  - Atención de quejas y reclamaciones
  - Clientes y situaciones difíciles

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. 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

## MÓDULO 3. ASISTENCIA TÉCNICA DE EVENTOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

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.
2. Determinar el procedimiento a seguir para la entrega y control de equipos de traducción simultánea.
3. Visitar un Palacio de Congresos
4. Visitar un Recinto Ferial
5. Identificar una Feria de carácter autonómico y definir sus características de contenido y visitantes
6. Realizar los procedimientos de registro de los asistentes a un congreso

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

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 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. 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

## MÓDULO 4. IMAGEN PERSONAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Realizar prácticas de maquillaje
2. Coordinación de la ropa
3. Aplicación de ejercicios de mantenimiento
4. Simulaciones de presentaciones

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
2. 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

## MÓDULO 5. INFORMACIÓN Y RECURSOS TURÍSTICOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Manejo de planos y guía callejera
2. Manejo de guías de comunicación: autobuses, metro, ferrocarriles, aéreos, marítimos y carreteras
3. Manejo de guías de hoteles, restaurantes y otros establecimientos
4. Manejo de guías de ocio y diversión
5. Localización de oficinas de correos, embajadas, bancos y demás servicios

6. Servicios de urgencia, seguridad y asistencia médica
7. Centros culturales, museos
8. Servicios varios
9. Recopilación de folletos, guías, mapas y demás material para la localización de tareas de información

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Ocio, tiempo libre y estratificación socio-cultural
2. 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

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. 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

## MÓDULO 6. OFIMÁTICA BÁSICA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Utilizar las posibilidades del entorno Windows
  - Ventanas
  - Iconos
  - Directorios y subdirectorios
  - Ficheros
2. Utilizar procesador de textos
  - Elaborar un documento
  - Utilizar corrector ortográfico
  - Imprimir documentos
3. Utilizar base de datos
  - Introducción de datos
  - Consultar y manejar
  - Editar

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

1. Informática básica
  - El hardware y el software
  - Nociones de informática
  - Aplicaciones de ofimática
  - El entorno gráfico: Windows
2. Procesador de textos
  - Elaboración de documentos
  - Utilización
  - Aplicaciones
3. Bases de datos
  - Utilización
  - Aplicaciones

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD

1. Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:
  - Importancia de las copias de seguridad
  - Utilización del corrector ortográfico
  - Organización del documento

## MÓDULO 7. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRÁCTICAS

1. Familiarizarse con los medios materiales más comunes a emplear ante una alarma de incendios: extintores, mangueras, sprinklers, alarmas, llaves de seguridad, interruptores, etc
2. Planteada una situación de peligro, realizar los primeros auxilios a la persona afectada
3. Discusión de grupo sobre las consecuencias positivas y negativas de una buena o mala higiene personal
4. Realizar una tormenta de ideas para evitar pérdidas, robos y hurtos

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTENIDOS TEÓRICOS

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

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD**

1. 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

## **PARTE 2. MÁSTER EN PROTOCOLO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO**

1. Glosario básico.
2. Aproximación al protocolo.
3. El sesgo cultural en el protocolo.
4. Actos públicos / Actos privados.
5. Normativa sobre protocolo.
6. Protocolo y sector privado.
7. Tipos de protocolo.
8. Necesidad de un protocolo empresarial.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTEGRAL EN LAS EMPRESAS**

1. Políticas de Comunicación Integral (PCI).
2. La formación comunicacional de los directivos.
3. Cómo se planifica un acto público.
4. La seguridad en los actos.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTOS, PRESENTACIONES, SALUDOS, VISITAS, PUNTUALIDAD Y VESTIMENTA**

1. El concepto de cortesía.
2. Recibimiento de visitas en un despacho.
3. La puntualidad.
4. El vestuario.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. INVITACIONES, PRECEDENCIAS Y PRESIDENCIAS**

1. Las invitaciones.
2. La precedencia.
3. Las presidencias.
4. El invitado de honor y la cesión de la presidencia.
5. Acomodación de los invitados
6. Los banquetes.
7. Formas en la mesa.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROTOCOLO INSTITUCIONAL**

1. Elementos del Estado.
2. Las Comunidades Autónomas.
3. Títulos nobiliarios.
4. Los tratamientos honoríficos.
5. Condecoraciones.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL PROTOCOLO EN LA EMPRESA**

1. Necesidad del protocolo en la empresa.
2. Seleccionar y colocar invitados en los actos.
3. Las reuniones de negocios.
4. Agasajos en los negocios.
5. Exhibiciones comerciales.
6. Inauguración de empresa.
7. Visita a empresa.
8. Entrega de distinciones empresariales.
9. Viaje de negocios.
10. Negociación con delegaciones.