



SELECT  
BUSINESS SCHOOL

# MAESTRÍA

MAESTRÍA INTERNACIONAL AZAFATA DE  
CONGRESOS Y RRPP

DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO

LEMV105



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ESCUELAS DE NEGOCIOS



## DESTINATARIOS

La maestría internacional de azafata de congresos y RRPP está especialmente diseñado para profesionales interesados en desarrollar su actividad en el ámbito de las relaciones públicas o cualquier otro sector relacionado a la comunicación y gestión de congresos. permite conocer el sector turístico y la orientación profesional, la calidad de servicio y atención al cliente, la asistencia técnica de eventos, la imagen personal, la información y recursos turísticos, ofimática básica, la comunicación, la publicidad, las relaciones públicas y la web y marketing.

## ¿QUIENES SOMOS?

SELECT BUSINESS SCHOOL es una Escuela de Negocios líder y pionera en programas de formación Mixtos (A distancia + Online) especializada en desarrollo de programas formativos del entorno Administración y Dirección de Empresas y Marketing.

Pertenecemos a GRUPO ESNECA FORMACIÓN, el Grupo de Formación líder a Nivel Nacional, con 11 escuelas y más de 6000 alumnos anuales, con una satisfacción media de nuestros alumnos (\*) de 9'1 sobre 10, donde nuestras escuelas aparecen como líderes en demanda y satisfacción de los alumnos.

(\*) Información basada en opiniones de nuestros alumnos en la página líder nacional en formación (<http://www.emagister.com/>)

## MODALIDAD

La modalidad de la maestría es **ONLINE** y **TUTORIZADA**

- Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso en menos de 24 horas laborables.
- Nuestro equipo de profesores y tutores contactará con el alumno en un máximo de 48 horas tras la matrícula para guiar al alumno, acompañarlo en el inicio y a lo largo del curso, y responder a cualquier duda o pregunta que pueda surgir.

## DURACIÓN

La duración del curso es de 600 horas.

## IMPORTE

MONTO ORIGINAL: 5.600\$

**MONTO ACTUAL: 1.400\$**

\* Importe expresado en Dólares Americanos

## **CERTIFICACIÓN OBTENIDA**

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica la titulación "MAESTRÍA INTERNACIONAL AZAFATA DE CONGRESOS Y RRPP", de SELECT BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de AEC y AEEN máximas instituciones españolas en formación y calidad.

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

La Titulación puede disponer de la APOSTILLA DE LA HAYA (Certificación Oficial que da validez a la Titulación ante el Ministerio de Educación de más de 200 países de todo el mundo).

# CONTENIDO FORMATIVO

## PARTE 1. AZAFATA DE CONGRESOS

### UNIDAD FORMATIVA 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 esta UNIDAD FORMATIVA 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

### UNIDAD FORMATIVA 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 esta UNIDAD FORMATIVA 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

## **UNIDAD FORMATIVA 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 esta UNIDAD FORMATIVA 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

### **UNIDAD FORMATIVA 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 esta UNIDAD FORMATIVA 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

### **UNIDAD FORMATIVA 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 esta parte 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

## **UNIDAD FORMATIVA 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 UNIDAD FORMATIVA se hará especial énfasis en:
2. Importancia de las copias de seguridad
3. Utilización del corrector ortográfico
4. Organización del documento

### **UNIDAD FORMATIVA 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 esta parte se hará especial énfasis en:
2. La importancia de aplicar en cada momento las normas de seguridad e higiene
  - Tener especial cuidado en la higiene personal

### **PARTE 2. RELACIONES PÚBLICAS**

#### **MODULO I. COMUNICACIÓN**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN**

1. Concepto de la comunicación
2. Elementos que intervienen en el proceso de comunicación
3. Teorías de la comunicación según el contexto
4. Tipos de comunicación
5. Efectos y obstáculos de la comunicación
6. Decálogo de la comunicación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

1. Comunicación e información
2. Las relaciones en la empresa: humanas y laborales
3. Tratamiento y flujo de la información en la empresa
4. Tipos de comunicación en la empresa



### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA EMPRESA**

1. La comunicación interna
2. La comunicación externa
3. Herramientas de comunicación interna y externa

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL**

1. La Comunicación comercial
2. Fuentes de información de la comunicación comercial
3. Identidad e imagen corporativa

## **MODULO II. PUBLICIDAD**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA PUBLICIDAD**

1. Concepto de publicidad
2. Procesos de comunicación publicitaria
3. Técnicas de comunicación publicitaria

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA EMPRESA ANUNCIANTE**

1. El departamento de publicidad en la empresa
2. Selección de la empresa publicitaria

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA AGENCIA PUBLICITARIA**

1. La agencia de publicidad
2. Estructura y funciones
3. Clasificación de agencias de publicidad

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL CANAL DE COMUNICACIÓN EN LA PUBLICIDAD**

1. Concepto y clasificación
2. Medios publicitarios
3. Internet y publicidad
4. Estrategias publicitarias

### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. INTRODUCCIÓN A LAS RELACIONES PÚBLICAS**

1. Definición y concepto de Relaciones Públicas
2. Cómo montar una operación de Relaciones Públicas

## **MODULO III. RELACIONES PÚBLICAS Y LA WEB 2.0: EXPERTO EN MARKETING VIRAL**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL PROTOCOLO EN LA EMPRESA**

1. Concepto de protocolo
2. Tipos de protocolo
3. Protocolo en la empresa

### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. RELACIONES PÚBLICAS Y MARKETING**

1. Introducción
2. La publicidad y la Web
3. El marketing unidireccional de la interrupción

4. Antiguas normas del marketing
5. Las relaciones públicas y la prensa
6. Antiguas normas de las relaciones públicas
7. Nuevas normas del marketing y de las relaciones públicas

## **UNIDAD DIDÁCTICA 12. LA FIGURA DEL COMMUNITY MANAGER**

1. ¿Qué es un Community Manager y de qué se encarga?
2. Habilidades, aptitudes y actitudes de un Community Manager
3. Funciones y responsabilidades de un Community Manager
4. Los objetivos de un Community Manager
5. Tipos de Community Manager

## **UNIDAD DIDÁCTICA 13. REDES SOCIALES Y WEB 2.0 (I)**

1. Medios sociales
2. Redes sociales

## **UNIDAD DIDÁCTICA 14. REDES SOCIALES Y WEB 2.0 (II)**

1. Blogs
2. Microblogging
3. Wikis
4. Podcast
5. Plataformas de vídeo
6. Plataformas de fotografía

## **UNIDAD DIDÁCTICA 15. MARKETING VIRAL. EL MARKETING EN LAS REDES SOCIALES**

1. ¿Qué es el marketing viral?
2. Procesos del marketing viral
3. La importancia de los contenidos en la Web
4. Estrategias de marketing y relaciones públicas
5. Marketing y las redes sociales

## **MÓDULO IV. CDROM. MARKETING, PUBLICIDAD, MEDIOS Y VENTAS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EJEMPLO PLAN DE MARKETING**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EJEMPLO PLAN DE PUBLICIDAD**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EJEMPLO PLAN DE MEDIOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EJEMPLO PLAN DE VENTAS**