

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

La metodología de este Curso de Experto es totalmente presencial. La enseñanza presencial permite al alumno seguir el curso desde las propias instalaciones habilitadas al efecto (aulas e instalaciones del CdT de Alicante y Benidorm).

A modo de evaluación, el profesorado realizará de forma periódica pruebas de tipo teórico o práctico, tal y como corresponda según el programa (evaluación continua), primando el trabajo en grupo y la participación del alumno. La asistencia a las clases presenciales será también valorada.

Antes de finalizar el Curso y expedición del título, los alumnos deberán rellenar un formulario a modo de memoria de actividades y feedback del Curso.

MATERIAL DIDÁCTICO

El material didáctico será el siguiente:

- Programa del Curso donde se informará, por módulos didácticos, los contenidos generales a impartir y su organización por horas dedicadas.
- Manuales, redactados por el equipo docente del curso, donde se detalla su contenido y las explicaciones correspondientes a cada uno de los módulos del programa del curso.

Este material, será enviado progresivamente a los alumnos vía correo electrónico durante el desarrollo del Curso.

PROFESORADO

Los profesores encargados de la impartición del curso son reputados profesionales tanto del mundo universitario como del profesional.

COSTE DEL CURSO

Curso subvencionado por la Generalitat Valenciana a excepción de la matrícula universitaria y tasas.

El precio de la matrícula es de 255 € más tasas universitarias (40,15€: Tarjeta de Identificación Automática, Apertura de Expediente y Seguro MAFRE). Estos importes se abonarán en **un único pago de 295,15 €** a la Universidad de Alicante.

Asimismo, aquellos alumnos que no dispongan de titulación de acceso a la Universidad deberán someterse a una prueba de **"Acreditación de Profesionalidad"** a través de una entrevista personal. Este trámite común a todos los cursos de experto de la Universidad de Alicante tiene un coste adicional de **78,20 € (tasas universitarias)**.

ADMISIÓN Y MATRÍCULA

El número de plazas del curso está limitado a **30 alumnos**. La selección se realizará por riguroso orden de preinscripciones.

Tras la preinscripción (envío de formulario vía e-mail), la organización se pondrá en contacto con el alumno para el envío de documentación y Curriculum Vitae. Así como concertar cita para entrevista personal (acreditación de profesionalidad), si ésta fuera necesaria tras analizar el CV.

Los alumnos aceptados deberán formalizar su matrícula antes del 19 de febrero (ingreso de matrícula y tasas) de lo contrario se procederá a la matrícula de alumnos en lista de espera.

Los alumnos que causen baja durante el curso, no tendrán derecho a la devolución de los importes abonados.

Cualquier duda sobre el curso puede consultarse en:

Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. Universidad de Alicante.

Edificio Institutos Universitarios
Carretera de San Vicente del Raspeig s/n
03690 - San Vicente del Raspeig (Alicante)
Tel.: 965 90 95 51 - 691567354
E-mail: expertomice@ua.es
Web: <https://iuit.ua.es/>

Agència Valenciana del Turisme.

CdT Alicante.
Monte Tossal, s/n, 03005 Alicante
Tel.: 965 93 54 90

CdT Benidorm.
Avinguda de Benissa, 4. 03502 Benidorm.
Tel. 966 87 00 00

FORMULARIO DE PREINSCRIPCIÓN

(Enviar la siguiente información a expertomice@ua.es)

NOMBRE DEL CURSO:
NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNO/A:
DNI:
DIRECCIÓN:
CORREO ELECTRÓNICO:
TELÉFONO DE CONTACTO:



CURSO DE EXPERTO EN TURISMO MICE

GESTIÓN Y VENTA DE REUNIONES, INCENTIVOS, CONGRESOS Y EXPOSICIONES

del 26 de febrero al 3 de octubre de 2018

Organizan



Colaboran



ORGANIZACIÓN DEL CURSO

El objetivo del curso es la formación de profesionales altamente cualificados en el área de la gestión, organización y comercialización de productos MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) en hoteles.

Se oferta un Título Propio de la Universidad de Alicante, de reconocido prestigio y calidad, obtenido a través de un sistema de enseñanza de alta eficacia. En concreto, el programa persigue una sólida formación orientada hacia los resultados en el ámbito de los profesionales dedicados a la gestión y comercialización de eventos para grupos, haciendo hincapié en la gestión de equipos de trabajo, la gestión de la calidad, la atención al cliente y el desarrollo de habilidades directivas. Este Curso de Experto cuenta con el apoyo y respaldo empresarial de la Asociación Empresarial Hotelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana (HOSBEC) y la Asociación Provincial de Hoteles de Alicante (APHA).

OBJETIVO DEL CURSO

El objetivo del curso es la formación de profesionales altamente cualificados en el área de la gestión, organización y comercialización de productos MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) en hoteles.

Se oferta un Título Propio de la Universidad de Alicante, de reconocido prestigio y calidad, obtenido a través de un sistema de enseñanza de alta eficacia. En concreto, el programa persigue una sólida formación orientada hacia los resultados en el ámbito de los profesionales dedicados a la gestión y comercialización de eventos para grupos, haciendo hincapié en la gestión de equipos de trabajo, la gestión de la calidad, la atención al cliente y desarrollo de habilidades directivas.

DESTINATARIOS

El curso está especialmente dirigido a profesionales en activo que deseen mejorar sus conocimientos en gestión, organización y comercialización de productos MICE hoteleros, así como a desempleados con experiencia previa en el sector del alojamiento que pretendan mejorar sus conocimientos y especialización sobre el tema, ampliando con ello sus oportunidades laborales, y a Titulados universitarios y Titulados en Formación Profesional que deseen conseguir una especialización en este ámbito.

REQUISITOS DE ACCESO

El Curso de Experto en Turismo MICE – Gestión y Venta de Reuniones, Incentivos, Congresos y Exposiciones puede ser realizado por los candidatos que cumplan las siguientes condiciones:

1. Cumplir los requisitos de acceso a estudios universitarios oficiales en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
2. Igualmente, podrán cursarlo los profesionales del sector turístico con experiencia, sin necesidad de contar con acceso a la Universidad. Para ello el alumno, previamente inscrito, deberá superar una prueba de profesionalidad (entrevista personal) que valide sus conocimientos previos en hotelería y gestión de eventos.

DURACIÓN

El curso tendrá una duración de **200 horas** distribuidas en 40 sesiones presenciales a lo largo de siete meses con descanso estival, del 26 de febrero al 3 de octubre de 2018. Las clases se impartirán, habitualmente, los **lunes o jueves en Benidorm** (CdT de Benidorm. Avinguda de Benissa, 4) y los **miércoles en Alicante** (CdT de Alicante. Monte tossal, s/n), en horario de tarde de **16:00 a 21:00h**.

El calendario del curso será el siguiente (puede sufrir alguna modificación):

- Febrero: 26, 28.
- Marzo: 5, 7, 12, 14, 21, 22 (jueves), 26, 28.
- Abril: 4, 5 (jueves), 9, 11, 16, 18, 23, 25.
- Mayo: 2, 3 (jueves), 7, 9, 14, 16, 21, 23, 28, 30.
- Junio: 4, 6, 11, 13.
- Septiembre: 10 (clase en CdT Alicante), 12, 17, 19, 24, 26.
- Octubre: 1, 3.

El Curso de Experto en Turismo MICE - Gestión y Venta de Reuniones, Incentivos, Congresos y Exposiciones supondrá, a efectos de créditos universitarios, un total de 20 créditos.

TITULACIÓN

El Curso de Experto en Turismo MICE – Gestión y Venta de Reuniones, Incentivos, Congresos y Exposiciones se inserta en el marco de las enseñanzas universitarias que imparte la Universidad de Alicante y conlleva el Título Propio de Experto de la Universidad de Alicante.

PROGRAMA

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN AL PRODUCTO MICE.

- 1.1. Normativa turística que afecta al producto MICE.
- 1.2. Una visión global al sector MICE.
- 1.3. Tipología de eventos y productos.
- 1.4. Clasificación del mercado MICE.

MÓDULO 2: ORGANIZACIÓN Y VENTA DE CORPORATE MEETING – REUNIONES DE EMPRESA.

- 2.1. Características, necesidades y operativa específica para el producto Corporate Meeting.
- 2.2. Métodos y técnicas para la venta del producto Corporate Meeting.

MÓDULO 3: ORGANIZACIÓN Y VENTA DE INCENTIVES - VIAJES DE INCENTIVOS PARA EMPRESAS.

- 3.1. Características, necesidades y operativa específica para el producto Incentivos.
- 3.2. Métodos y técnicas para la venta del producto Incentivos.

MÓDULO 4: ORGANIZACIÓN Y VENTA DE CONGRESOS Y CONVENCIONES.

- 4.1. Características, necesidades y operativa específica para el producto Congresos.
- 4.2. Métodos y técnicas para la venta del producto Congresos.
- 4.3. Aprovechamiento de espacios congresuales externos al hotel.

MÓDULO 5: ORGANIZACIÓN Y VENTA DE EXHIBITIONS - FERIAS Y SALONES PROFESIONALES.

- 5.1. Características, necesidades y operativa específica para el producto Ferias y Salones Profesionales.
- 5.2. Métodos y técnicas para la venta del producto Ferias y Salones Profesionales.

MÓDULO 6: ORGANIZACIÓN Y VENTA DE BANQUETES – PRODUCTO BBC.

- 6.1. Organización de banquetes.
- 6.2. Proceso de venta, protocolo y políticas.

MÓDULO 7: HABILIDADES DIRECTIVAS.

- 7.1. Planificación y gestión del tiempo.
- 7.2. La motivación: procesos y técnicas de motivación.
- 7.3. El liderazgo: estilos y técnicas de dirección.
- 7.4. La comunicación: tipos y canales de comunicación interna (barreras de comunicación).
- 7.5. La negociación: estrategias y tácticas de negociación.

MÓDULO 8: GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE DEPARTAMENTOS Y EQUIPOS DE TRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS MICE.

- 8.1. El papel del director de hotel en la organización de eventos y la coordinación de departamentos.
- 8.2. El equipo comercial – MICE.
- 8.3. El equipo de eventos y protocolo.
- 8.4. El departamento de Recepción.
- 8.5. El departamento Revenue-management grupal.
- 8.6. El departamento de Housekeeping.
- 8.7. El departamento de Redes Sociales.
- 8.8. El departamento de Food & Beverages.
- 8.9. El departamento de Mantenimiento.
- 8.10. El departamento de Compras.
- 8.11. El departamento de Animación.
- 8.12. El departamento de Recursos Humanos

MÓDULO 9: ATENCIÓN AL CLIENTE, HOSPITALIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- 9.1. Atención al cliente y hospitalidad.
- 9.2. Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- 9.3. Gestión de la calidad en eventos hoteleros.
- 9.4. Buenas prácticas en gestión medioambiental orientadas al producto MICE.

MÓDULO 10: EL POST EVENTO. MEDICIÓN DE RESULTADOS.

- 10.1. Gestión administrativa, coste y rentabilidad del evento.

MÓDULO 11: MARKETING Y COMUNICACIÓN ORIENTADO AL SEGMENTO MICE.

- 11.1. Principales canales de venta MICE.
- 11.2. Acciones internas y externas.
- 11.3. Agencias de viajes especializadas en el segmento MICE.
- 11.4. Los procesos de venta, planificación y cierre.
- 11.5. Gestión de precios y costes para grupos.
- 11.6. La orden de servicio.
- 11.7. La visita de inspección.
- 11.8. Casuísticas en la venta de grupos y resolución de incidencias.
- 11.9. El papel del director de hotel en la comercialización de productos MICE.
- 11.10. La venta del destino para la captación de eventos MICE.