

Julio 2012

TÍTULO

Servicio de azafatas y personal de acogida y apoyo a la organización

Hostess and staff service reception and support organization.

Service d'hôtesses et personnel de réception et de soutien aux organismes.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 189 *Servicios turísticos de intermediación* cuya Secretaría desempeña ICTE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 189002

ÍNDICE

	Página
0	INTRODUCCIÓN..... 4
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... 4
2	TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4
3	GESTIÓN EMPRESARIAL 5
3.1	Compromisos de la dirección 5
3.2	Sistema de gestión de la empresa de azafatas 6
3.3	Gestión de recursos 7
3.4	Proceso de medición, análisis y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la empresa de azafatas..... 9
3.5	Gestión ambiental..... 11
3.6	Gestión de la seguridad..... 12
4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO 12
4.1	Generalidades 12
4.2	Tipos de servicios habitualmente ofrecidos por las empresas de azafatas..... 12
4.3	Comercialización 14
4.4	Necesidades específicas del cliente y concreción del servicio 14
4.5	Presupuesto y contrato..... 15
4.6	Proceso de gestión del personal externo 15
4.7	Sesión informativa y de instrucciones, previa del evento (briefing)..... 17
4.8	Funcionamiento y supervisión del servicio..... 18
4.9	Valoración del servicio..... 19
4.10	Facturación 19
	ANEXO A (Informativo) HOJA DE ENCARGO DEL SERVICIO 20
	ANEXO B (Informativo) BIBLIOGRAFÍA Y TEXTOS LEGALES 23

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece requisitos de gestión para las empresas que prestan servicio de azafatas y personal de acogida y apoyo a la organización, sobre los procesos implantados por las mismas y requisitos específicos de los distintos servicios que prestan, para garantizar la calidad de su actividad.

Esta norma no es aplicable a los servicios de prestación de personal para trabajar por horas que ofrecen las empresas de trabajo temporal (ETT).