



HOTA004PO - Protocolos en hostelería

Objetivos

□ **Objetivo General**

- Establecer protocolos de actuación en hoteles y restaurantes, aplicando las bases protocolarias para lograr un desarrollo óptimo en la planificación y gestión de eventos.

□ **Objetivos Específicos**

- Conocer la definición de protocolo y precedencia, el protocolo oficial, el protocolo empresarial y la comunicación en el protocolo.
- Conocer la manera de montar una mesa siguiendo el protocolo de menaje establecido para el evento.
- Tener conocimientos de los diferentes tipos de mantelería, vajilla, cubertería y cristalería, así como su utilización según la comida o bebida que se vaya a servir.
- Analizar el protocolo en el servicio y saber distinguir entre los distintos tipos (a la inglesa, francesa, rusa y emplatado o americana), según el material utilizado y las ventajas e inconvenientes que presenta cada uno.
- Conocer la definición de bufet y el protocolo a seguir en este caso según el tipo de dicho bufet.
- Aplicar el protocolo en la cocina, profundizando en las reglas de limpieza y desinfección, así como en las modalidades manuales y automatizadas.
- Conocer las normas básicas del protocolo hotelero y aplicarlo según las actividades a llevar a cabo.
- Comprender la organización de eventos, los aspectos a valorar antes de comenzar a organizarlos, así como los medios que se necesitan para realizarlos.

- Aplicar la presidencia en el protocolo para poder colocar a las distintas personas según su jerarquía o importancia, y saber organizar a los clientes en los distintos actos.
- Conocer las distintas formas de captar y llegar a los clientes a través de la tecnología.
- Utilizar las fórmulas de tratamiento correctas, a través del aprendizaje del uso de "usted", "don/ doña" y "señor/ señora"; y de una buena utilización del tuteo.
- Conocer el protocolo de vestir en la hostelería y las pautas generales a seguir.
- Analizar el protocolo en el restaurante y los elementos imprescindibles necesarios para que el establecimiento funcione correctamente; se debe tratar la atención al cliente, su acogida y despedida y la importancia de la apariencia personal.
- Entender el protocolo para discapacitados y cómo actuar cuando una de estas personas viene acompañada de un animal de servicio que le ayuda.
- Conocer los tipos de decoraciones para la sala y la mesa, así como los regalos y la forma de realizar una invitación a un evento.

Contenidos

25 horas	(HOTA004PO) Protocolos en hostelería
5 horas	<p>Unidad 1: Normas básicas del protocolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de protocolo y precedencia. • El protocolo oficial. • El protocolo empresarial. • La comunicación en el protocolo.

10 horas	<p>Unidad 2: Protocolo en hostelería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos básicos de protocolo en restaurantes. • Protocolo en el mensaje. • Protocolo en el servicio. • Bufet. • Precedencias en mesas y ubicación de invitados. • Protocolo en la cocina.
5 horas	<p>Unidad 3: Protocolo en hoteles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas básicas de protocolo hotelero. • Manual de protocolo hotelero. • La organización de eventos. • La presidencia en el protocolo. • Las nuevas tecnologías para el protocolo. • Organización de distintos actos.
5 horas	<p>Unidad 4: Detalles y reglas de protocolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento en protocolo. • Protocolo en el vestir. • Protocolo en el restaurante. • Protocolo para discapacitados. • Decoración, regalos e invitaciones.
25 horas	4 unidades