

A high-angle photograph of a wooden dining table. In the center-left, a dark rectangular sign with the word "Reserved" in white, bold, sans-serif font is propped up. To the right, two clear glasses filled with a golden-brown liquid are visible. Further right, a white plate is partially shown with a folded white napkin and silverware tucked under it. The table's surface is made of light-colored wood planks, and the scene is lit with natural light, creating soft shadows and highlights.

Reserved

**MCR0019. Protocolo en hostelería:
restaurantes, hoteles y eventos**



MCR0019

Protocolo en hostelería: restaurantes, hoteles y eventos

El contenido formativo se adecúa a la unidad de competencia UC0257_1 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP)

Duración: 25 horas

Modalidad: 100% online

Requisitos y conocimientos previos: no se requiere nivel académico previo, pero al ser en modalidad online es necesario poseer conocimientos básicos de informática, así como habilidades básicas de comunicación lingüística que permitan el aprendizaje y el seguimiento de la formación.

Objetivos

- Establecer protocolos de actuación en hoteles y restaurantes para lograr un desarrollo óptimo en la planificación y gestión de eventos.
- 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

Unidad 1: Comprensión de las Normas básicas del protocolo

- 1.1. Definición de protocolo y precedencia
- 1.2. El protocolo oficial
- 1.3. El protocolo empresarial
- 1.4. La comunicación en el protocolo

Unidad 2: Aplicación del protocolo en hostelería


- 2.1. Aspectos básicos de protocolo en restaurantes
- 2.2. Protocolo en el menaje
- 2.3. Protocolo en el servicio
- 2.4. Bufet
- 2.5. Precedencias en mesas y ubicación de invitados
- 2.6. Protocolo en la cocina

Unidad 3: Aplicación del protocolo en hoteles

- 3.1. Normas básicas de protocolo hotelero
- 3.2. Manual de protocolo hotelero
- 3.3. La organización de eventos
- 3.4. La presidencia en el protocolo
- 3.5. Las nuevas tecnologías para el protocolo
- 3.6. Organización de distintos actos



Unidad 4: Evaluación de detalles y reglas de protocolo

- 4.1. Tratamiento en protocolo
-  4.2. Protocolo en el vestir
- 4.3. Protocolo en el restaurante
- 4.4. Protocolo para discapacitados
- 4.5. Decoración, regalos e invitaciones