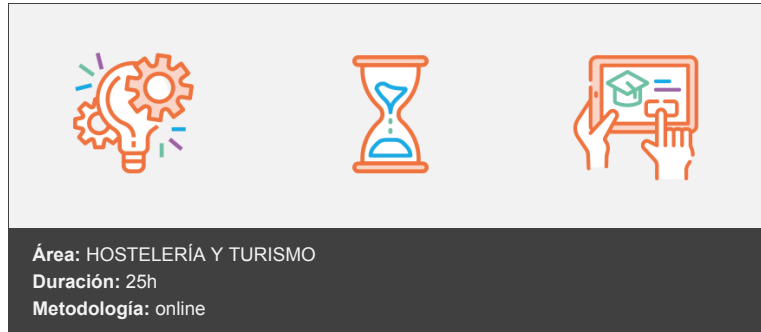


# criteria

## (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

##### 1. Conceptos generales de protocolo

- Conocer la definición de protocolo y precedencia, el protocolo oficial, el protocolo empresarial y la comunicación en el protocolo.

##### 2. Protocolo en el montaje y servicio de mesa

- 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.

##### 3. Protocolo en diferentes tipos de servicio y cocina

- 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.

##### 4. Protocolo en el ámbito hotelero

- Conocer las normas básicas del protocolo hotelero y aplicarlo según las actividades a llevar a cabo.

##### 5. Organización de eventos y gestión de invitados

- 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.

##### 6. Atención al cliente y comunicación protocolaria

- 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.

##### 7. Protocolo en la imagen y presentación personal

- Conocer el protocolo de vestir en la hostelería y las pautas generales a seguir.

## 8. Protocolo en el restaurante y atención al cliente

- 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.

## 9. Protocolo de accesibilidad e inclusión

- Entender el protocolo para discapacitados y cómo actuar cuando una de estas personas viene acompañada de un animal de servicio que le ayuda.

## 10. Protocolo en la decoración y organización de eventos

- 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 y estructura del curso

### Unidad 1: Normas básicas del protocolo (5 horas)

- Definición de protocolo y precedencia.
- El protocolo oficial.
- El protocolo empresarial.
- La comunicación en el protocolo.

### Unidad 2: Protocolo en hostelería (10 horas)

- Aspectos básicos del protocolo en restaurantes.
- Protocolo en el mensaje.
- Protocolo en el servicio.
- Bufet.
- Precedencias en mesas y ubicación de invitados.
- Protocolo en la cocina.

### Unidad 3: Protocolo en hoteles (5 horas)

- 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.

### Unidad 4: Detalles y reglas de protocolo (5 horas)

- Tratamiento en protocolo.
- Protocolo en el vestir.
- Protocolo en el restaurante.
- Protocolo para discapacitados.
- Decoración, regalos e invitaciones.

## Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Criteria, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Criteria queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Criteria

