

(HOTA004PO) Protocolos en hostelería



Área: Packs Hostelería y turismo

Modalidad: Teleformación

Duración: 25 h

Precio: 187.50€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

 [Tienda online](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- 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. Conocer la definición de protocolo y precedencia, el protocolo oficial, el protocolo empresarial y la comunicación en el protocolo.
2. Conocer la manera de montar una mesa siguiendo el protocolo de menaje establecido para el evento.
3. 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.
4. 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.
5. Conocer la definición de bufet y el protocolo a seguir en este caso según el tipo de dicho bufet.
6. Aplicar el protocolo en la cocina, profundizando en las reglas de limpieza y desinfección, así como en las modalidades manuales y automatizadas.
7. Conocer las normas básicas del protocolo hotelero y aplicarlo según las actividades a llevar a cabo.
8. Comprender la organización de eventos, los aspectos a valorar antes de comenzar a organizarlos, así como los medios que se necesitan para realizarlos.
9. 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.
10. Conocer las distintas formas de captar y llegar a los clientes a través de la tecnología.
11. 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.
12. Conocer el protocolo de vestir en la hostelería y las pautas generales a seguir.
13. 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.
14. Entender el protocolo para discapacitados y cómo actuar cuando una de estas personas viene acompañada de un animal de servicio que le ayuda.
15. 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.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



CONTENIDOS

1. Normas básicas del protocolo.
2. Protocolo en hostelería.
3. Protocolo en hoteles.
4. Detalles y reglas de protocolo.

MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

Total libertad de horarios para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

Hacer para aprender, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>