

PROTOCOLO EN HOSTELERÍA



El profesional de la hostelería, ya sean camareros, maîtres, chefs, etc que estén trabajando en un hotel, restaurante tienen que tener claro que su primera finalidad, es la "atención al cliente". Porque el cliente es el motor del negocio, es en lo que sustentamos el servicio de la hostelería.

Aparte de la habilidad de preparar una comida, servir una mesa, utilizar los utensilios propios de la profesión hay que estar formados, informados, con un criterio unitario en cuanto a cómo se tiene que hacer el servicio, como utilizar los elementos que disponemos para poder llegar a ser un buen profesional.

En este curso abordaremos todo esto de una manera práctica y útil.

UNIDAD DIDÁCTICA 1: PROTOCOLO EN HOSTELERÍA

1. Qué es Hostelería
 - 1.1 Establecimientos.
 - 1.2 ¿Que es el protocolo?
 - 1.3 Breve historia del protocolo.
 - 1.4 El protocolo en la hostelería.
 - 1.5 Protocolo y Ceremonial
 - 1.6 Actos Privados.
 - 1.7 Actos Públicos
- 1_Test unidad 1

UNIDAD DIDÁCTICA 2: EVENTOS

- 2.1 Diagrama básico de un acto o evento.
- 2.2 Organización de un evento, banquete, celebraciones.
- 2.3 Distribución y tipos de mesas.
 - Rectangulares
 - Ovaladas
 - Cuadradas.
 - Redondas.
 - Mesa Imperial.

Mesas combinadas
Combinaciones de Comedores, tipos.
2_Test unidad 2

UNIDAD DIDÁCTICA 3: Precedencia, Presidencia y Tratamientos.

3.1 La Precedencia o anterioridad
3.2 Tratamientos.
3.2.1 Tratamientos Reales.
3.2.2 Iglesia
3.2.3 Militar
3.2.4 Tratamientos Civiles
3.2.5 Nobiliarios
3.2.6 Diplomáticos
3.2.7 Universitarios.
3_Test unidad 3

UNIDAD DIDÁCTICA 4: INVITADOS A LA MESA

4. Colocación de los invitados.
4.2 VIDEO Estilos mesa francesa-inglesa
4_Test unidad 4

UNIDAD DIDÁCTICA 5: ELEMENTOS DE LA MESA

5.1 Mantelería y servilletas
5.2 Vajilla, cubertería y cristalería.
5.3 VIDEO Limpieza cristalería y cubertería.
5.4 VIDEO Montaje de una mesa banquete.
5.5 VIDEO Colocar un doble mantel.
5_Test unidad 5

UNIDAD DIDÁCTICA 6 SERVIR LA MESA

6.1 Tipos de servicio.
6.2 Pautas de servicio.
6.3 VIDEO Servir la mesa
6.4 VIDEO Servir vino tinto.
6.5 VIDEO Pautas para llevar una bandeja con bebidas.
6_Test unidad 6

UNIDAD DIDÁCTICA 7 PERSONAL EN LA HOSTELERÍA

7.1 Tipos de personal y funciones.
7.2 Personal: aseo e higiene.
7.3 Comportamiento.
7.4 Vestuario.
7.5 Aspectos a tener en cuenta
7_Test unidad 7

UNIDAD DIDÁCTICA 8 DECORACIÓN

8.1 Decoración de las mesas.

8.2 Decoración de la sala.

8 Test unidad 8

UNIDAD DIDÁCTICA 9 Atención al cliente. Psicología.

9. Atención al cliente. Psicología.

9_Test unidad 9

10. EXAMEN FINAL

Examen final