

Programa del curs

Conceptes i regles bàsiques de protocol.

Què és Protocol?. Diferents actes protocol·laris. Els protagonistes dels actes. Normes generals de usos i costums: R.G de precedències i Reial Decret 2099/83. La ordenació de presidències i banderes. Tractaments. La planificació: projecte, fases i preparació dels actes. El programa i les notes de protocol. Protocol empresarial i corporatiu.

Protocol social: bones maneres

Principis bàsics d'educació i cortesia: "La manera d'arribar als altres". Normes bàsiques de presència i comportament: "Saber estar". Salutacions i presentacions. L'actitud en el lloc de treball: Acollida i hospitalitat. Etiqueta social i empresarial.

Atenció al client i qualitat en l'hosteleria

El client i el professional. Tipologia de clients. L'atenció personal i la "cultura del detall" en turisme. Habilitats socials i intel·ligència emocional. Tècniques de comunicació: verbal i no verbal. assertivitat i empatia. Tractament de queixes i reclamacions. Situacions i clients difícils. Identitat corporativa i imatge personal: La imatge de l'empresa a través del personal. Vestimenta i uniformitat. Característiques i qualitats professionals a tenir en compte en nostre treball. Normes de qualitat: en recerca de "l'excel·lència" en turisme.

La preparació d'actes i organització d'esdeveniments a hostaleria

L'hotel com a seu per a la celebració d'esdeveniments/ reunions professionals. Tipologia d'esdeveniments. Tècniques d'organització del protocol en establiments hotelers. La recepció i comiat de convidats/ hostes/ VIPs. Atenció a habitacions. L'organització de recepcions i banquets. els salons: espais/ plànols: tècniques de muntatges i logística. Protocol de les taules: tipus i sistemes de col·locació. Disposició i distribució d'estris. El menú, els cambrers, els llistats. Ordenació i acomodament dels convidats. Tipus de menjar: Còctel, dinar de treball, sopars de gala, brindis i discursos.

La documentació

Normes i processos. Manual d'acollida, hospitalitat i recepció en hostaleria. Cronogrames operatius dels actes. Seqüències espai/ temporals. Context internacional. Vocabulari professional en hostaleria, vocables en anglès/ francès. Noves tecnologies, innovació. Xarxes socials.

Seguretat

Dispositius de seguretat. Protocol d'actuacions en cas d'emergència.

FUABformació- EUTDH
Edifici Blanc, planta baixa
Campus de la UAB
08193 Bellaterra
Cerdanyola del Vallès (Barcelona)
Tel. (34) 93 581 74 49
eutdh@uab.cat
www.eutdh.cat

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

e
UABCEI
CAMPUS D'EXCEL·LÈNCIA
INTERNACIONAL

FUABformació
Turisme
i Direcció Hotelera

www.uab.cat

Introducció al Protocol en el sector del Turisme i la Restauració

Universitat Autònoma
de Barcelona



1a
universitat d'Espanya

146
del món

RANKING TIMES
HIGHER EDUCATION
2015-2016

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

Introducció al Protocol en el sector del Turisme i la Restauració

El sector de l'Hostaleria (Allotjament i Restauració), és el pilar fonamental del turisme, un dels sectors econòmics estratègics d'Espanya.

Segons dades de la Federació Espanyola d'Hostaleria FEHR, el sector hostaler compta amb 300.713 establiments (restaurants, cafeteries, bars i hotels) que facturen un total de 119.823.000 euros i donen feina a 1.322.000 persones, aportant el 7% del PIB del país.

La implantació de la cultura del detall i l'excel·lència del turisme s'imposen per competir en un mercat nou, més exigent i professional. Per això el coneixement de la disciplina del Protocol, les seves normes i tècniques, contribueixen de manera fonamental per a la qualificació i adquisició de competències per treballar en aquest àmbit.

Al mateix temps el creixement del Turisme de Negocis, especialment el de l'Organització Professional de Congressos, Reunions i Esdeveniments, ha provocat un notable augment de la demanda de nous perfils qualificats.

És un mercat "exigent" per excel·lència, generador de riquesa, que demana un alt nivell en infraestructures, instal·lacions, equips tècnics i, sobretot, professionalitat en l'equip humà.

Informació general

Modalitat	Presencial
Durada	2 crèdits ECTS: 50 hores (24 hores presencials).
Idiomes	Català i castellà.
Horari	Grup 1: Dimarts i dimecres de 16-20 h. Grup 2: Divendres de 16 a 20 i dissabtes de 9 a 13 h.
Dates	21 d'abril a 13 de maig de 2017.
Lloc	Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera. (EUTDH) Edifici Blanc. Campus UAB - Bellaterra.
Preu	300€ (preus especials per alumnes EUTDH i UAB)
Preinscripció	A la web d'EUTDH.

Perfil d'ingrés

Aquest programa va adreçat a:

- Alumnes i Grau en Direcció Hotelera.
- Alumnes i Grau en Turisme.
- Alumnes i Grau en Ciències Econòmiques
- Professionals de l'àmbit del Turisme i Direcció Hotelera i/o professionals de sectors vinculats.

Objectius

- Capacitar l'alumne per afrontar amb garanties els usos i normes protocol·làries, desenvolupant un "saber fer" i un "saber estar" en un context professional dels sectors turístics i de la restauració.
- Identificar estratègies per a la qualitat total: "Cultura del Detall", "Excel·lència" en turisme.
- Proporcionar eines i normes socials de protocol per aplicar en la indústria de l'Hostaleria: Planificar, dissenyar i saber gestionar les situacions a les que l'alumne s'enfrontarà, assegurant la satisfacció dels clients.

Coordinació i docència

Paloma Maestre Bruce: Llicenciada en pedagogia, psicologia i criminologia. Experta en Protocol i Cerimonial d'Estat i Internacional (Escuela Diplomàtica del MAE). Màster en Gestió de Pymes.

Pilar Tormo Martín de Vidales: Grau en Protocol i Organització d'Esdeveniments, Máster Oficial en Direcció de Protocol, Producció, Organització i Disseny d'Esdeveniments, Máster en Protocol i Cerimonial d'Estat i Internacional (Escuela Diplomàtica del MAE), Postgrau Protocol i Cerimonial.

Carles Botia Villareal: Graduat en Prevenció i Seguretat Integral, Llicenciat en Criminologia, Tècnic Competent en l'Elaboració de Plans d'Autoprotecció per la Generalitat de Catalunya.