

## Programa del curso

### Conceptos y reglas básicas de protocolo.

Que es Protocolo?. Diferentes actos protocolarios. Los protagonistas de los actos. Normas generales de usos y costumbres: R.G de precedencias y Real Decreto 2099/83. La ordenación de presidencias y banderas. Tratamientos. La planificación: proyecto, fases y preparación de los actos. El programa y las notas de protocolo. Protocolo empresarial y corporativo.

### Protocolo social: buenas maneras

Principios básicos de educación y cortesía: "La manera de llegar a los demás". Normas básicas de presencia y comportamiento: "Saber estar". Saludos y presentaciones. La actitud en el lugar de trabajo: Acogida y hospitalidad. Etiqueta social y empresarial.

### Atención al cliente y calidad en la hostelería

El cliente y el profesional. Tipología de clientes. La atención personal y la "cultura del detalle" en turismo. Habilidades sociales e inteligencia emocional. Técnicas de comunicación: verbal y no verbal. asertividad y empatía. Trato de quejas y reclamaciones. Situaciones y clientes difíciles. Identidad corporativa e imagen personal: La imagen de la empresa a través del personal. Vestimenta y uniformidad. Características y cualidades profesionales a tener en cuenta en nuestro trabajo. Normas de calidad: en búsqueda de la "excelencia" en turismo.

### La preparación de actos y organización de eventos en hostelería

El hotel como sede para la celebración de eventos/ reuniones profesionales. Tipología de eventos. Técnicas de organización del protocolo en establecimientos hoteleros. La recepción y despedida de invitados/ huéspedes/ VIPS. Atención en habitaciones. La organización de recepciones y banquetes. los salones: espacios/ mapas: técnicas de montaje y logística. Protocolo de las mesas: tipos y sistemas de colocación. Disposición y distribución de utensilios. El menú, los camareros, los listados. Ordenación y acomodamiento de los invitados. Tipos de comida: Cóctel, comida de trabajo, cenas de gala, brindis y discursos.

### La documentación

Normas i procesos. Manual de acogida, hospitalidad y recepción en hostelería. Cronogramas operativos de los actos. Secuencias espacio/ temporales. Contexto internacional. Vocabulario profesional en hostelería, vocábulos en inglés/ francés. Nuevas tecnologías, innovación. Redes sociales.

### Seguridad

Dispositivos de seguridad. Protocolo de actuaciones en caso de emergencia.

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

**FUAB**formació

Turisme  
i Direcció Hotelera

www.uab.cat

# Introducción al Protocolo en el sector del Turismo y la Restauración

Universitat Autònoma  
de Barcelona



1a

universidad de España

146

del mundo

RANKING TIMES  
HIGHER EDUCATION  
2015-2016

**UAB**  
Universitat Autònoma  
de Barcelona

# Introducción al Protocolo en el sector del Turismo y la Restauración

El sector de la Hostelería (Alojamiento y Restauración), es el pilar fundamental del turismo, uno de los sectores económicos estratégicos de España.

Según datos de la Federación Española de Hostelería FEHR, el sector hostelero cuenta con 300.713 establecimientos (restaurantes, cafeterías, bares y hoteles) que facturan un total de 119.823.000 euros y dan trabajo a 1.322.000 personas, aportando el 7% del PIB del país.

La implantación de la cultura del detalle y la excelencia del turismo se imponen para competir en un mercado nuevo, más exigente y profesional. Por eso el conocimiento de la disciplina del Protocolo, sus normas y técnicas, contribuyen de manera fundamental para la cualificación y adquisición de competencias para trabajar en este ámbito.

Al mismo tiempo el crecimiento del Turismo de Negocios, especialmente el de la Organización Profesional de Congresos, Reuniones y Eventos, ha provocado un notable aumento de la demanda de nuevos perfiles cualificados.

Es un mercado "exigente" por excelencia, generador de riqueza, que demanda un alto nivel en infraestructuras, instalaciones, equipos técnicos y, sobretodo, profesionalidad en el equipo humano.

## Información general

<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Duración</b>	2 créditos ECTS: 50 horas (24 horas presenciales).
<b>Idiomas</b>	Catalán y castellano.
<b>Horario</b>	Grupo 1: Martes y miércoles de 16-20 h. Grupo 2: Viernes de 16 a 20 y sábados de 9 a 13 h.
<b>Fechas</b>	21 de abril a 13 de mayo de 2017.
<b>Lugar</b>	Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera. (EUTDH) Edifici Blanc. Campus UAB - Bellaterra.
<b>Precio</b>	300€ (precios especiales para alumnos EUTDH y UAB)
<b>Preinscripción</b>	En la web de EUTDH.

## Perfil de ingreso

Este programa va dirigido a:

- Alumnos y Grado en Dirección Hotelera.
- Alumnos y Grado en Turismo.
- Alumnos y Grado en Ciencias Económicas.
- Profesionales del ámbito del Turismo y Dirección Hotelera y/o profesionales de sectores vinculados.

## Objetivos

- Capacitar al alumno para afrontar con garantías los usos y normas protocolarias, desarrollando un "saber hacer" y un "saber estar" en un contexto profesional de los sectores turísticos y de la restauración.
- Identificar estrategias para la calidad total: "Cultura del Detalle", "Excelencia" en turismo.
- Proporcionar herramientas y normas sociales de protocolo para aplicar en la industria de la Hostelería: Planificar, diseñar y saber gestionar las situaciones a las que el alumno se enfrentará, asegurando la satisfacción de los clientes.

## Coordinación y docencia

**Paloma Maestre Bruce:** Licenciada en pedagogía, psicóloga y criminología. Experta en Protocolo y Cerimonial de Estado y Internacional (Escuela Diplomática del MAE). Máster en Gestión de Pymes.

**Pilar Tormo Martín de Vidales:** Grado en Protocolo y Organización de Eventos, Máster Oficial en Dirección de Protocolo, Producción, Organización y Diseño de Eventos, Máster en Protocolo y Cerimonial de Estado y Internacional (Escuela Diplomática del MAE), Postgrado Protocolo y Cerimonial.

**Carles Botia Villareal:** Graduado en Prevención y Seguridad Integral, Licenciado en Criminología, Técnico Competente en la Elaboración de Planes de Autoprotección por la Generalitat de Catalunya.