

# Dirección y Protocolo en Hoteles

## Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

## Objetivos:

- Gestionar operativamente un hotel en su aspectos internos como los procesos de servicio de restauración, los diferentes departamentos, etc.
- Gestionar la restauración del hotel.
- Planificar el protocolo en los eventos.
- Calidad del servicio al cliente.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y CIERRE EN RESTAURACIÓN.

Elección de proveedores.  
Diseño de documentos utilizados en el aprovisionamiento interno.  
Organización de mobiliario y equipos.  
Diseño de la comanda.  
Servicio en el comedor.  
Uso de los soportes informáticos.  
Facturación y sistemas de cobro.  
Aplicación de los sistemas de cobro: ventajas e inconvenientes.  
Análisis previo de la factura.  
Diseño y análisis de un plan de mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos y materias primas para un posterior servicio.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS Y RECURSOS HUMANOS.

Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna.

Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales.  
Estudio de productividad del departamento.  
Confección de horarios y turnos de trabajo.  
La programación del trabajo.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIONES DE CARTAS Y FICHAS TÉCNICAS DE PLATOS

Las cocinas territoriales de España y el mundo: clasificación y descripción de elaboraciones significativas.  
La elaboración de cartas.  
Asesoramiento en las elaboraciones a la vista de cliente.  
Fichas técnicas de las diferentes elaboraciones: ingredientes, cantidades, tratamientos en crudo y cocinados, normativa de manipulación de alimentos y tiempos.

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES.

Los servicios de eventos en función de los medios.  
La organización de un acto o evento.  
Aplicación del protocolo en los diferentes actos y eventos. Factores a tener en cuenta.

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO EN LOS EVENTOS.

Las normas de protocolo en función del tipo de evento.  
Los invitados.

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROTOCOLO APLICADO A HOTELES

Introducción al protocolo en la industria hotelera  
Protocolo interno en empresas hoteleras  
Las banderas en los hoteles  
Imagen corporativa  
Protocolo de atención al cliente

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y POSTSERVICIO EN EL BAR Y RESTAURANTE.

Control de las Instalaciones.  
Revisión de la maquinaria, equipos, mobiliario y menaje.  
Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios. Instrucciones para el personal.

Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (Mise en Place, servicio y postservicio).

Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio.

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN.

La atención y el servicio.

La importancia de nuestra apariencia personal.

Importancia de la percepción del cliente.

Finalidad de la calidad de servicio.

La fidelización del cliente.

Perfiles psicológicos de los clientes.

Objeciones durante el proceso de atención.

Reclamaciones y resoluciones.

Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. REVISIÓN DE LA VENTA Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN.

La confección de la factura y medios de apoyo.

Apertura, consulta y cierre de caja.

El diario de producción.

El arqueo y liquidación de caja.

Control administrativo de los procesos de facturación cobro.