



L & C 998



L & C 997



L & C 998



L & C 999

protocolo en eventos turísticos



L & C 972



L & C 973



L & C 974



L & C 975

concepto de protocolo

capítulo 1

1. Introducción

Protocolo: *“conjunto de normas y técnicas de uso y costumbres que nos facilitan el trato con los distintos grupos de personas y organizaciones de los diferentes actos”*

Partes:

1. Orden
2. Lugar
3. Tratamiento

2. Origen

Griego:

A. protos=primero

B. Kollum=pegar

C. collium=cotejo

2. Origen

- Código de Hammurabi (1760 a.c.)
- Jeroglificos de Egipto (3100 a.c. - 400 d.c.)
- Reinos Visigodos en España (IV - VIII)
- Edad media con Pedro IV el Ceremonioso (1344)
- Felipe II (1548)

2. Origen



Código de Hammurabi



leyes de la
época

2. Origen



Pedro IV el
ceremonioso

- Rey de la corona de Aragón
- Residencia en el Pal. de la Aljafería
- Itinerario de coronaciones

3. Clases

Según su oficialidad:

1. De carácter público y general

- Estado, adm. publicas o locales

2. Carácter especial

- Cámaras, ejército, poder judicial, corp. públicas

3. Actos privados

- Asociaciones, empresas, iglesia

3. Clases

Según la naturaleza de su función

1. Protocolo estructural

- Elementos como mobiliario, manteles, etc...

2. Gestión

- Preparación del evento, todo lo necesario.

3. Atención y asesoramiento personal

- Costumbres del país, y atención a los asistentes

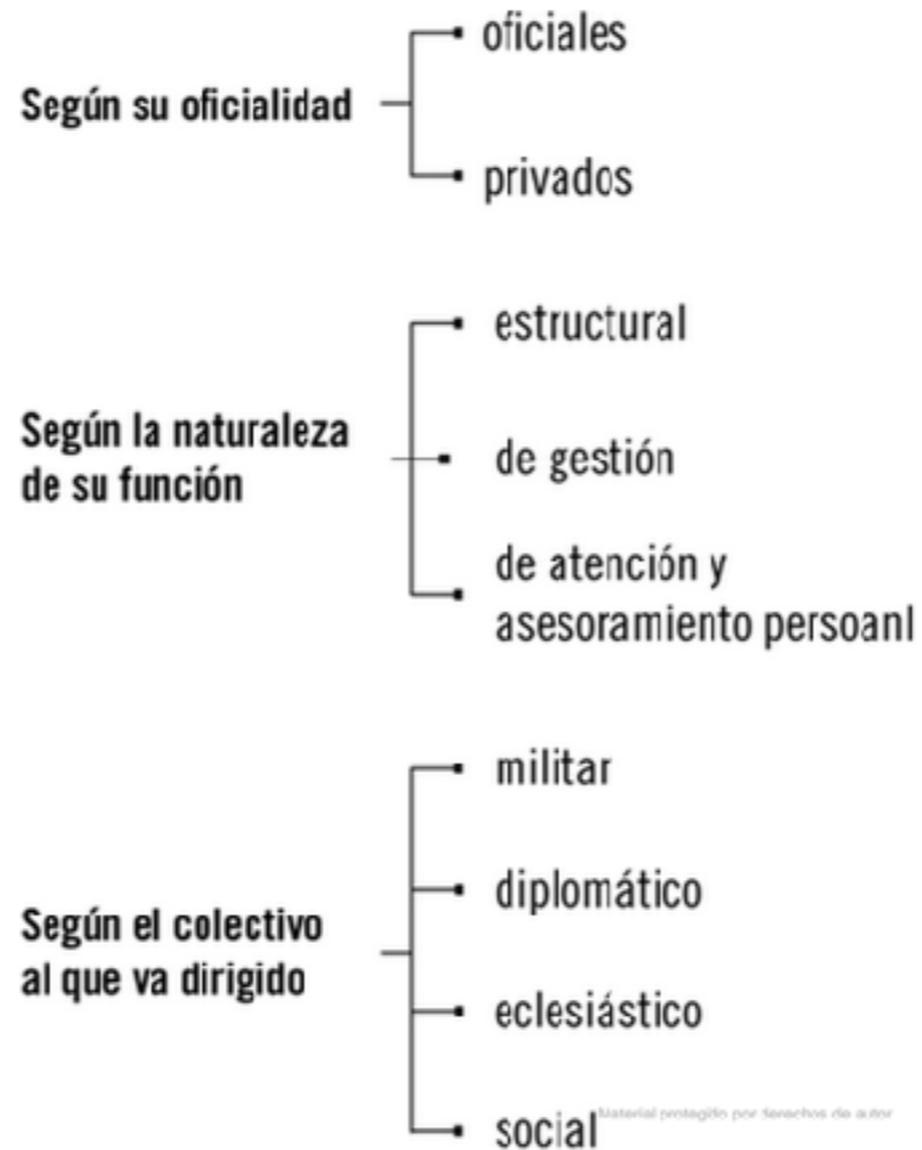
3. Clases

Según el colectivo

1. Militar
2. Diplomático
3. Religioso
4. Social etc...

3. Clases

CLASES DE PROTOCOLO



4. Utilidad del protocolo

A. Social

- usos y costumbres de un país

B. Oficial

- actos oficiales y autoridades

C. Empresarial

- imagen de una empresa

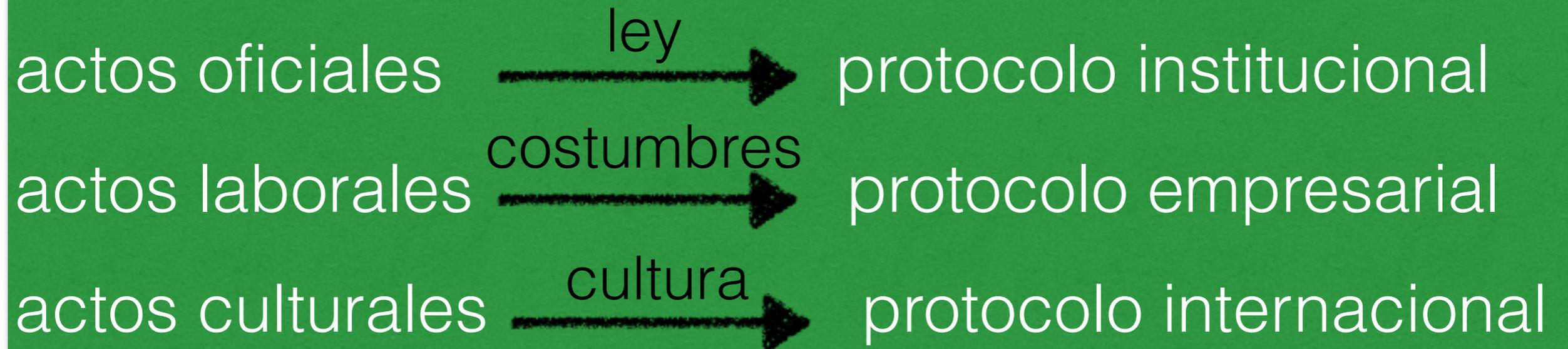
5. Usos sociales

- De carácter moral (solidaridad)
- De carácter social (reglas y normas de un país)
- De carácter jurídico (basadas en la ley)

clases de protocolo

Capítulo 2

1. Introducción



2. Protocolo institucional tradicional

Funciones

1. Labores de información
2. Comunicación y relación con los medios
3. Protocolo
4. Actuación en acontecimientos especiales
5. Atención a clientes
6. Organización de eventos
7. Entrega de premios
8. Búsqueda y entrega de regalos
9. Colocación de las banderas
10. Preparación de actos como inauguraciones, juntas, etc...

2. Protocolo institucional tradicional

Tipos de actos

1. Carácter general (desfile de las fuerzas armadas, juramento de cargo de los ministros...)
2. Carácter especial (homenaje a un ciudadano...)

Mensaje de S.M. el Rey en su proclamación ante las Cortes Generales



<https://www.youtube.com/watch?v=Dk4ZfvoAWNs>

3. Protocolo empresarial

- Cortesía, relaciones entre compañeros, superiores y subordinados
- Vestimenta, según la empresa o el trato directo o no con el cliente
- Tratamiento entre los empleados y clientes
- Atención telefónica, presentando la empresa y luego la persona
- Departamento de relaciones públicas

3. Protocolo empresarial

3.1. Reglas de oro

1. Información
2. Presencia
3. Categorías (sociales, políticas y económicas)
4. Dominio (psicólogo y empatía)
5. Limitaciones
6. Seguridad (precauidos)
7. Respeto

La vida en Google Cultura Organizacional



<https://youtu.be/7a-OntZyZn0>

4. Protocolo internacional

incremento de las conferencias diplomáticas

aumento en las relaciones de las organizaciones internacionales con los estados y las relaciones d dichas organizaciones entre si

4. Protocolo internacional

Categorías de representación

- La sede policial y social u oficina permanente de la organización
- Una misión oficial de un estado miembro
- Una misión oficial en un estado no miembro
- Una misión especial con facultades y poderes muy específicos

4. Protocolo internacional

4.1. Normas de protocolo

1. Tienen derecho a que se les reconozca personalidad y capacidad jurídica
2. Tienen poder para establecer las normas protocolarias que estimen respetando las costumbres locales e internacionales
3. Utilización de logos, banderas, escudos, etc...
4. Dictar normas protocolizas en los actos
5. Poder para establecer la precedencia interna
6. Poder para establecer el orden de banderas no oficiales.

4. Protocolo internacional

4.2. La precedencia de las organizaciones internacionales entre sí

- ONU (Organización de Naciones Unidas)
- Organizaciones intergubernamentales de carácter regional como el Consejo de Europa o la U.E.
- Organizaciones internacionales no gubernamentales como la UNESCO o Cruz Roja



Creada en 1945 en San Francisco para mantener la paz y la seguridad de los Estados miembros, alentando el desarrollo de la solidaridad de las naciones, defendiendo el derecho de autodeterminación e igualdad entre los pueblos. Interviene en conflictos internacionales e internos, y firma acuerdos de cooperación internacional.

Actualmente, tiene la sede en Nueva York. Las banderas se ordenan alfabéticamente en inglés, no obstante ese orden cambia todos los años, extrayendo una letra por sorteo a partir de la cual se ordenan todas las banderas por riguroso orden. Lo mismo ocurre con los asientos que ocupan en las cumbres, eso sí, siempre se intenta salvar el protocolo y no juntar a representantes de países que tienen diferencias latentes o conflictos abiertos.

Visita guiada por Naciones Unidas



<https://youtu.be/-XSDMo9kODo>



El Consejo de Europa no tiene nada que ver con la Unión Europea. Esta institución se constituye con la firma del Tratado de Londres el 5 de mayo de 1949 —siendo incluso anterior a la UE— y tiene como máxima la protección y defensa de los derechos humanos en Europa, el fomento de la democracia y del estado de Derecho.

- Bandera formada por fondo azul sobre el cual se dispone el círculo de las 12 estrellas.
- Himno preludio de la Oda ala Alegría de la Novena Sinfonía de Beethoven
- Día de Europa se celebra el 5 de Mayo
- Idiomas oficiales son: inglés, francés y alemán



La Unión Europea (UE) es una comunidad política de derecho constituida en régimen sui géneris de organización internacional nacida para propiciar y acoger la integración y gobernanza en común de los Estados y los pueblos de Europa. Está compuesta por veintisiete Estados europeos y fue establecida con la entrada en vigor del Tratado de la Unión Europea (TUE) el 1 de noviembre de 1993.

- Bandera e himno igual que el Consejo de Europa
- Los estados miembros se ordenan según el orden alfabético de los nombres geográficos en su lengua de origen
- Día de Europa se celebra el 9 de Mayo
- Idiomas oficiales son: alemán, español, francés, inglés e italiano

Visita guiada por el Parlamento europeo



<https://www.youtube.com/watch?v=eycepadekY8>

descripción de las razones y
aplicaciones más habituales del
protocolo en diferentes eventos

capítulo 3

1. Introducción

1. Clasificación de eventos, tanto públicos como privados, algunos actos como los cócteles tienen ambas modalidades.
2. Tener en cuenta diferentes aspectos en un evento
 - Interior o exterior
 - Decoración
 - Servicio técnico de megafonía
 - Número de camareros etc...

1. Distintos tipos de eventos

2.1. Eventos privados

banquete

- Actos privados y particulares
- Hoteles y restaurantes
- Precedido de un cóctel con una hora de comienzo
- Colocación de los invitados según organizadores

2. Distintos tipos de eventos

2.1. Eventos privados

boda

- Número de invitados
- Presupuesto
- Invitación formal a los invitados
- Confirmación

2. Distintos tipos de eventos

2.1. Eventos privados

boda invitaciones de boda

- Tarjeta doble, cartulina gruesa de color blanco o marfil
- Encabezan los padres de la novia a la izquierda y los novios derecha
- Los nombres de los novios en el centro
- En la parte inferior los teléfonos de ambos
- Se suele adjuntar la tarjeta de invitación con explano del lugar de la celebración.

2. Distintos tipos de eventos

2.1. Eventos privados

boda vestimenta

- Traje de gala reservada a militares
- Chaqué, chaqueta más larga por detrás, si lo lleva el novio también el padrino y testigos
- Traje de chaqueta oscura y lisa
- Durante el día con vestidos cortos
- Durante la noche el vestido más elegante y largo

2. Distintos tipos de eventos

2.1. Eventos privados

bautizo

- Acto social y religioso
- Se celebra en una iglesia y de día con un número reducido de invitados
- Menos estricto en vestimenta que la boda
- Traje de chaqueta en los hombres, vestidos poco llamativos en mujeres y el bebé vestido para la ocasión.

2. Distintos tipos de eventos

2.1. Eventos privados

primera comunión

- Está entre el bautizo y la boda
- Se realizará en la iglesia o el colegio
- Vestimenta poco ostentosa de los niños
- Celebración de día con vestimenta elegante pero no de fiesta

2. Distintos tipos de eventos

2.1. Eventos privados

Funerales, velatorios y entierros

- Velatorio: se pasa la noche al cuidado del difunto
- Entierro: se lleva al fallecido al cementerio
- Funeral: acto católico que se celebra en honor al fallecido
- Vestimenta discreta
- Al terminar pésame a la familia

2. Distintos tipos de eventos

2.1. Eventos privados

comidas de trabajo

- Desayuno (1h.)
- Almuerzo y cena (2h.)
 - Sólo se habla de negocios en los aperitivos y postres
 - Tener cuidado con la bebida, modales, puntual.

2. Distintos tipos de eventos

2.1. Eventos privados

reuniones

- Objetivo de la celebración
- Grupo reducido
- Protocolo según la empresa

2. Distintos tipos de eventos

2.2. Eventos públicos

Cóctel o recepción

- Por la tarde, dura 3h.
- Comensales de pie durante el evento
- Vestimenta de traje para mujer y hombre
- El cóctel celebra un acto privado
- La recepción es oficial y más pública

2. Distintos tipos de eventos

2.2. Eventos públicos

feria de muestras o exposición

- Exposición como convocatoria par un segmento de la población interesada en un producto
- Acto de inauguración
- Desarrollo
- Clausura

2. Distintos tipos de eventos

2.2. Eventos públicos

congreso

Planificación

- Ingresos económicos
- Documentación (inscripción, notas de prensa, programas)
- Primera fase de preparación (fechas, permisos, invitados)
- Segunda fase de preparación (Conformidad de asistentes)
- Protocolo (oficiales, específicos, sociales)

2. Distintos tipos de eventos

2.2. Eventos públicos

congreso

estructura de organización

- Presidencia de honor (Reyes)
- Comité de honor (Ministro)
- Comité ejecutivo (Presidente del congreso y organización)
- Comisiones de trabajo (Preparar y coordinar las sesiones del congreso)
- Secretaría general (Administrativos y relaciones públicas)

2. Distintos tipos de eventos

2.2. Eventos públicos

congreso

diferentes partes

1. Inauguración
2. Ponencias
3. Actos sociales
4. Clausura (Vino de honor y cena de gala)

2. Distintos tipos de eventos

2.2. Eventos públicos

junta de accionistas

asambleas

convenciones

cursos, seminarios y simposios

ruedas de prensa

3. Aplicaciones más habituales de las normas de protocolo

3.1. La imagen personal

- Higiene corporal
- Cabello limpio
- Ropa adecuada
- Calzado limpio, cómodo y adecuado a la situación
- Complementos adecuados al momento
- Comportamiento educado
- Conversación amena

3. Aplicaciones más habituales de las normas de protocolo

3.2. Formas de vestir

ropa femenina

- Deportiva
- Ropa informal
- Traje femenino
- Vestido corto
- Vestido cóctel
- Vestido de noche

3. Aplicaciones más habituales de las normas de protocolo

3.2. Formas de vestir

ropa masculina

- Deportiva
- Ropa informal
- Traje oscuro
- Chaqué
- Chaqué
- Esmoquin
- Frac

3. Aplicaciones más habituales de las normas de protocolo

3.3. Etiqueta

A. Se suplica etiqueta (Chaqué o esmoquin)

B. Rigurosa etiqueta (Obligatorio)

3. Aplicaciones más habituales de las normas de protocolo

Vestimenta en el trabajo

Restaurante

- Maitre
- Jefe de rango
- Camareros
- Despejadores
- Sommelier

3. Aplicaciones más habituales de las normas de protocolo

3.4. Normas de cortesía

- Tratar con respeto
- Ser cordial y gentil
- Ser puntual
- Ser solidario

- Masticar sin hacer ruido
- El pan se corta con las manos
- Antes de beber limpiarse la boca
- No se deben separar los brazos del cuerpo

3. Aplicaciones más habituales de las normas de protocolo

3.4. Normas de cortesía

- Uso de usted
- Uso del tú
- El saludo
- Las presentaciones

- Normas de cortesía en escaleras
- Normas de cortesía en el vehículo

3. Aplicaciones más habituales de las normas de protocolo

3.4. Normas de cortesía

a distancia

- ✓ Normas básicas para una correcta correspondencia
- ✓ Netiquette o cortesía en la red
- ✓ Normas de cortesía por teléfono

Aplicación de la técnicas de protocolo más habituales

Capítulo 4

1. Introducción

- Precedencia / presidencia
- Precedencia marca el orden de las cosas (Real Decreto 2099/1983 sobre Ordenamiento general de precedencias en el Estado)
- Presidencia, jerarquía de las personas
- Tratamiento de las personas según el rango

2. Precedencias y tratamientos de autoridades

2.1. Precedencias

- Jerarquía de los asistentes
- Problemática cuando no existe un lugar determinado, diferentes colectivos, entonces hay que intercalar a los asistentes en diferentes grupos
- Preferencias más habituales
 1. Cargo > persona
 2. Sector público > privado
 3. Antigüedad > actual
 4. Mujer > hombre
 5. Mayor > joven
 6. Religioso > civil
- Ordenamiento general de preferencias del estado (Real Decreto 2099/83 BOE 188 del 8 de Agosto)

2. Precedencias y tratamientos de autoridades

2.2. Tratamientos

- Sr con apellido y Don con nombre completo o la combinación de ambos
- Tratamiento personal (méritos personales -militares- ó cargo que ostenta -ministro-)
- Tratamiento impersonal (institución -ayuntamiento-)
- Tratamiento verbal
- Tratamiento escrito
- Tratamiento por el cargo
- Tratamiento por los méritos

2. Precedencias y tratamientos de autoridades

2.2. Tratamientos

Más utilizados

- Casa real
- Casa de su Majestad el Rey
- Jefes de Estado no coronados
- Administración local
- Fuerzas armadas
- Carrera diplomática
- Iglesia católica
- Excelentísimo Sr. y Excelentísima Sra.
- Ilustrísimo Sr. e Ilustrísima Sra.
- Señoría

2. Precedencias y tratamientos de autoridades

2.3. Tratamientos escritos

- Real Decreto 1465/1999
 1. Documentos con actos administrativos
 - Título del documento
 - Número de expediente
 2. Debe constar
 - Cargo y nombre de la persona que emite el documento
 - Competencia y cargo de quien lo formaliza
 - Lugar y fecha
 - Destinatario del documento

3. Colocación de participantes en presidencias y actos

3.1. Clases de actos

Actos públicos oficiales

- Aquel organizado por un organismo estatal
- Normas:
 1. Individual (Precedencia de los individuos)
 2. Departamental (Ordenación de los ministerios)
 3. Colegiado (Precedencia de Instituciones corporaciones)
- Alternativas:
 1. Representación de cargos
 2. Sustitución de cargos
 3. Varias personas en el mismo rango y orden de preferencia
 4. Instituciones y corporaciones

3. Colocación de participantes en presidencias y actos

3.1. Clases de actos

Actos públicos oficiales

- Actos de carácter general
 - Normas:
 1. Preferencia interna de altos cargos
 2. Ordenación de los distintos ministros
 3. Ordenación de autoridades de un mismo ministerio
 4. Presidencia del Gobierno
- Actos de carácter especial
 - Normas
 1. Preferencia del Anfitrión
 2. Actos militares
 3. Instituciones y corporaciones

3. Colocación de participantes en presidencias y actos

3.1. Clases de actos

Actos públicos no oficiales

- Organizados por corporaciones
 - Normas:
 1. Preferencia interna de la entidad organizadora
 2. Ordenación a disposición de los invitados
 3. Presencia de autoridades

3. Colocación de participantes en presidencias y actos

3.1. Clases de actos

Actos privados

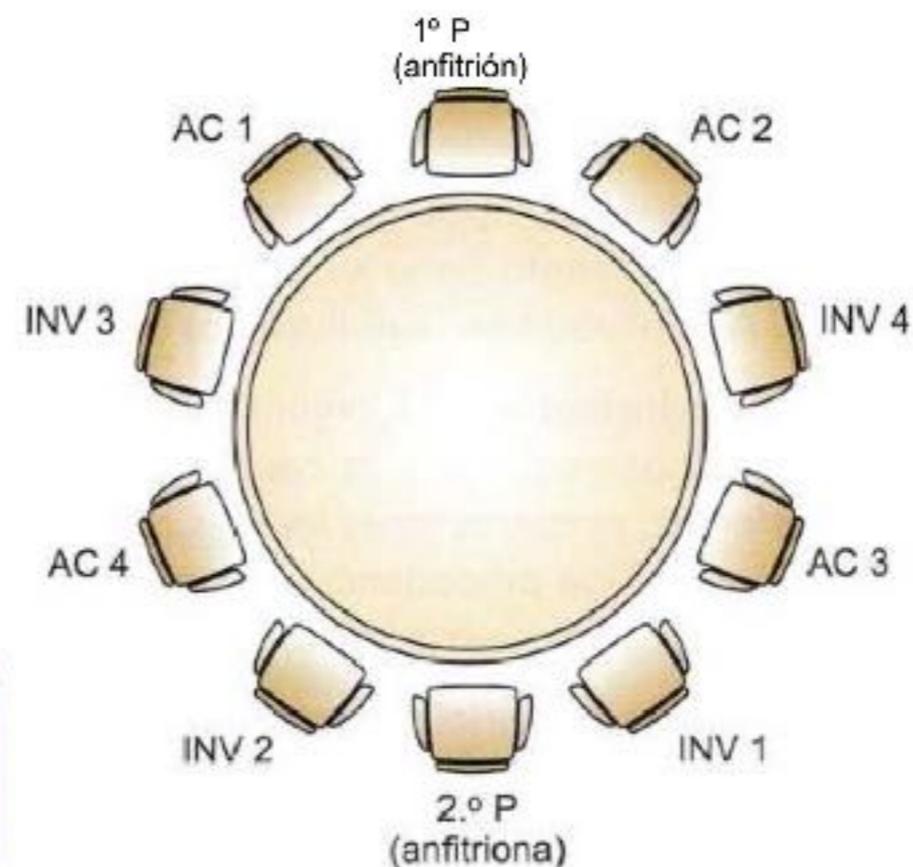
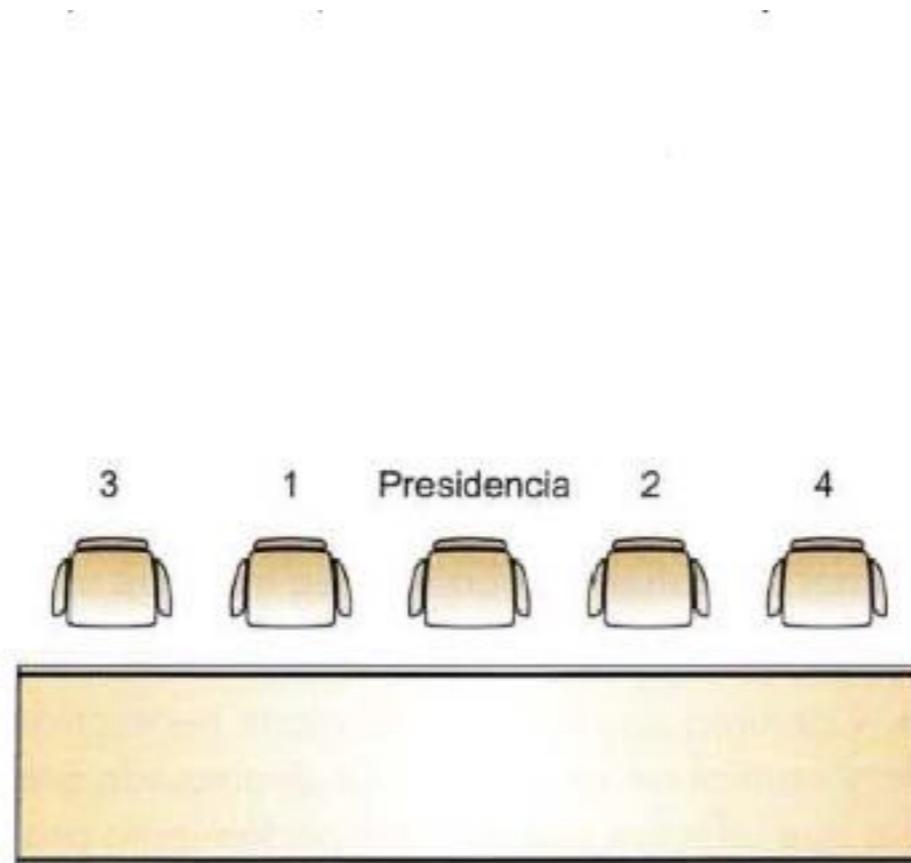
- Organizados por motivos sociales
 - Categorías:
 1. Preferencia interna de la entidad organizadora
 2. Ordenación a disposición de los invitados
 3. Presencia de autoridades

3. Colocación de participantes en presidencias y actos

3.2. Colocación de participantes en presidencias y actos

Simple

Intercalado

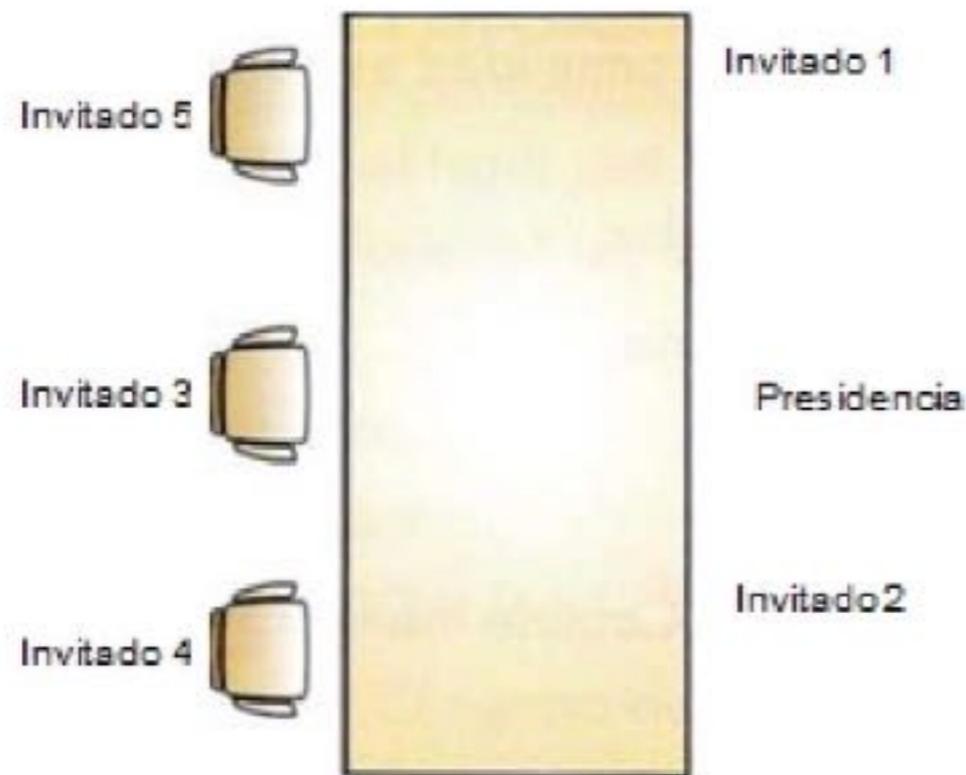


Ejemplos básicos de colocación de presidencia e invitados: a) Presidencia I b) Presidencia II

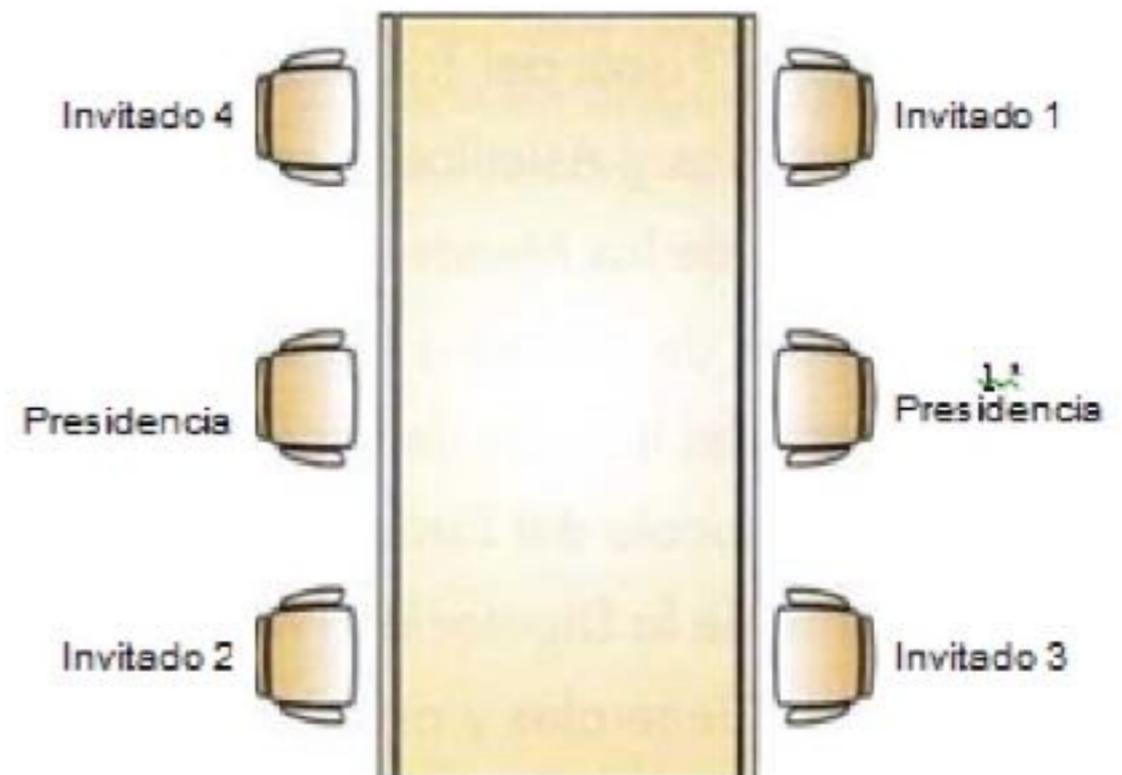
3. Colocación de participantes en presidencias y actos

3.2. Colocación de participantes en presidencias y actos

sistema francés



Sistema francés de una presidencia.

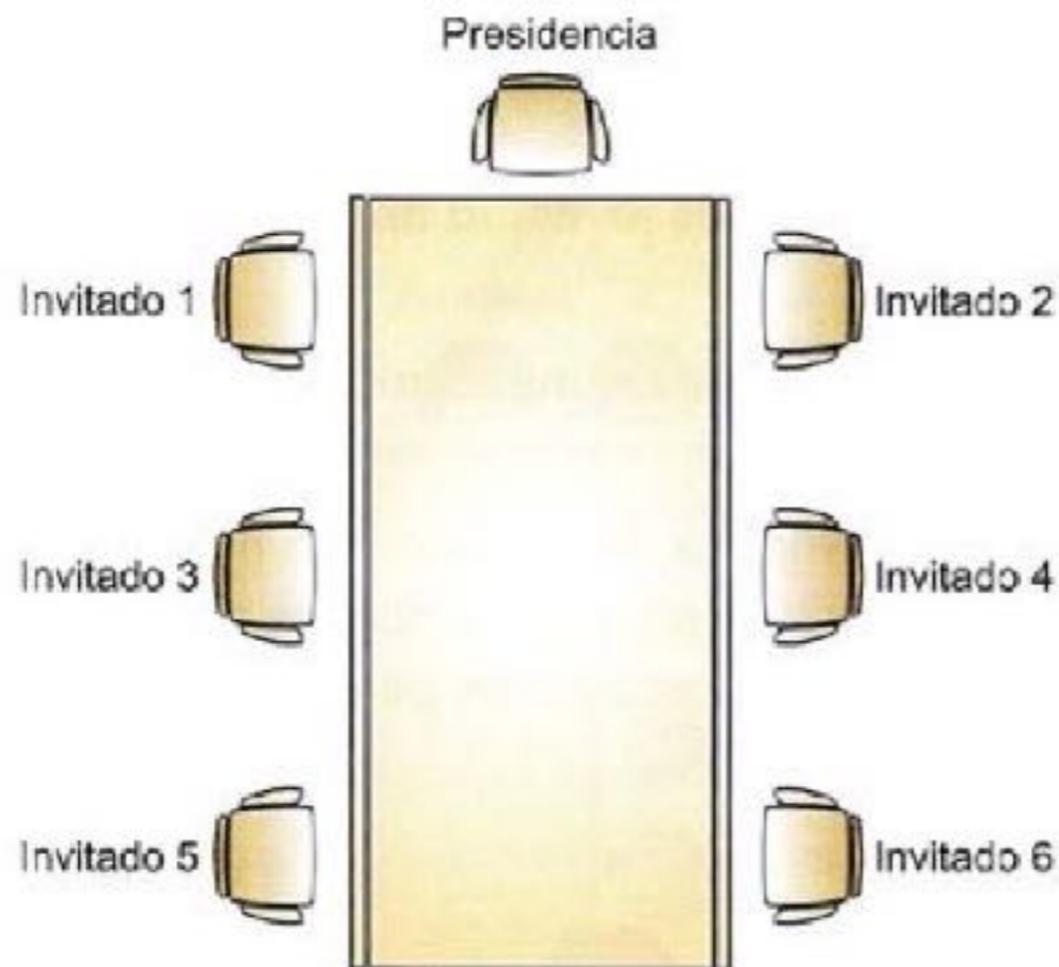


Sistema francés de dos presidencias.

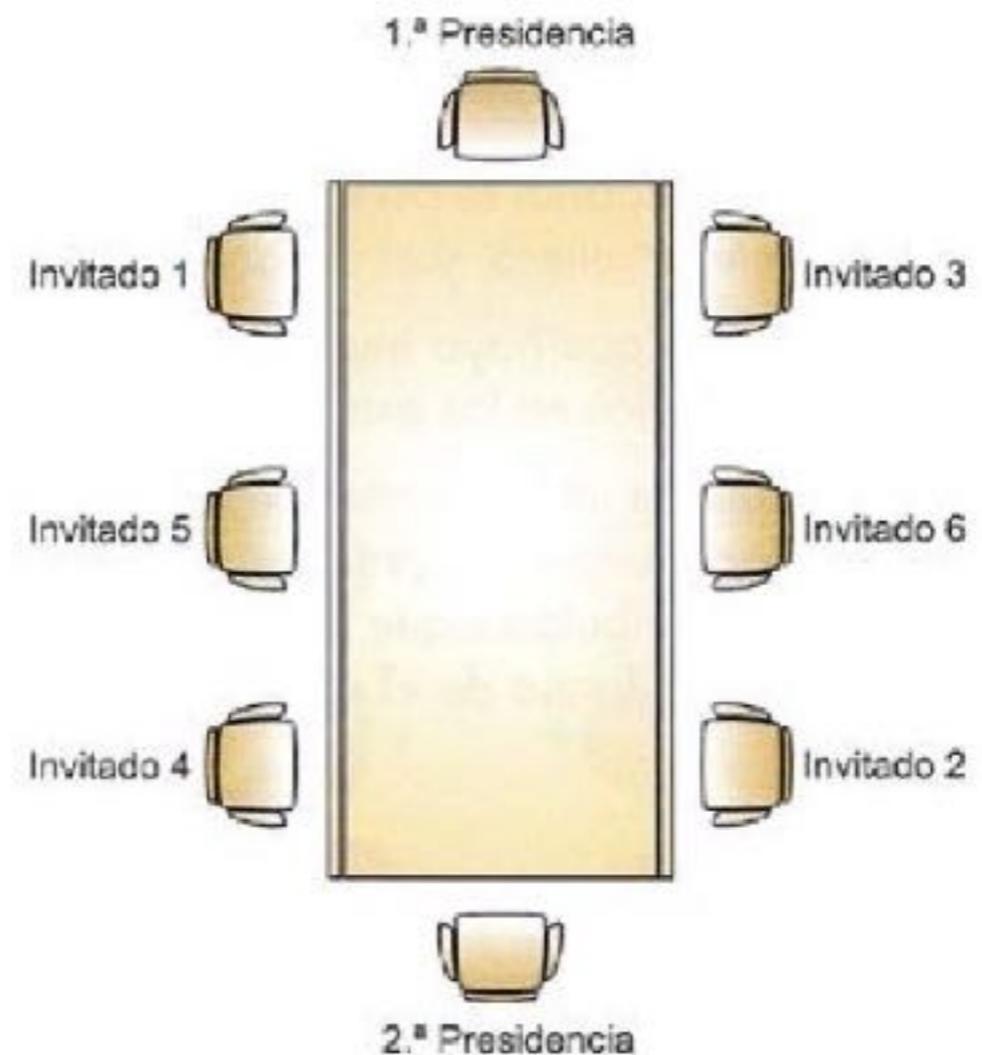
3. Colocación de participantes en presidencias y actos

3.2. Colocación de participantes en presidencias y actos

sistema inglés



Sistema anglosajón de una presidencia

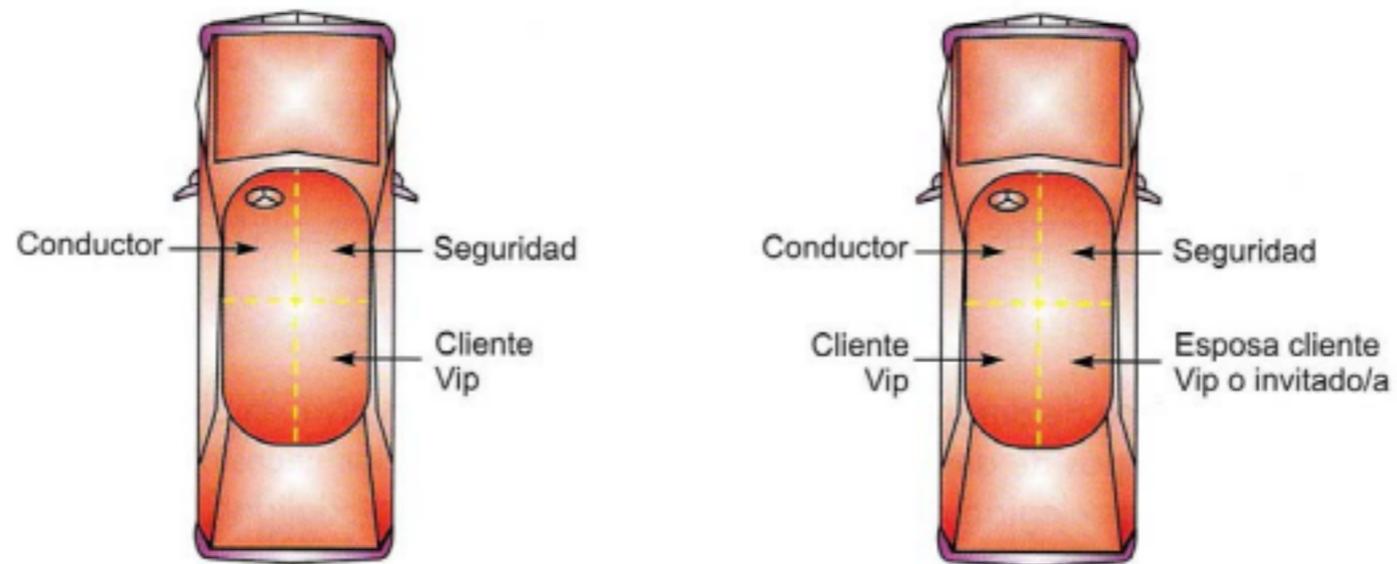


Sistema anglosajón de dos presidencias

3. Colocación de participantes en presidencias y actos

3.2. Colocación de participantes en presidencias y actos

coche

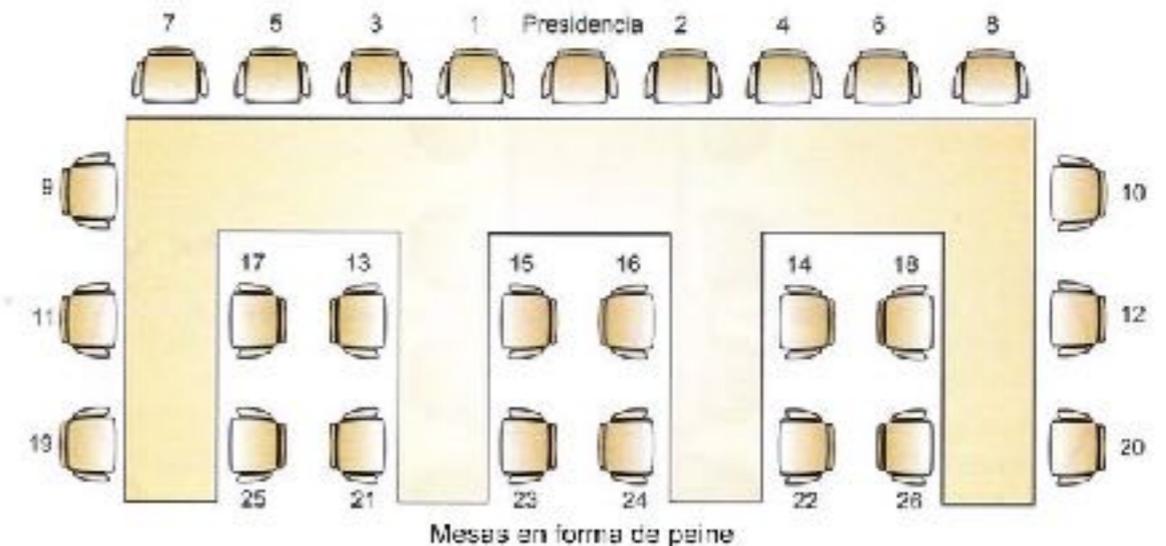
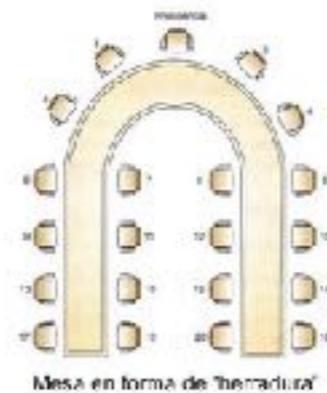
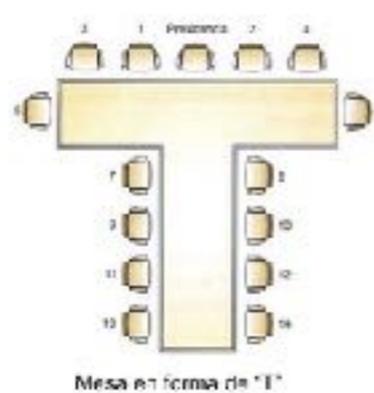
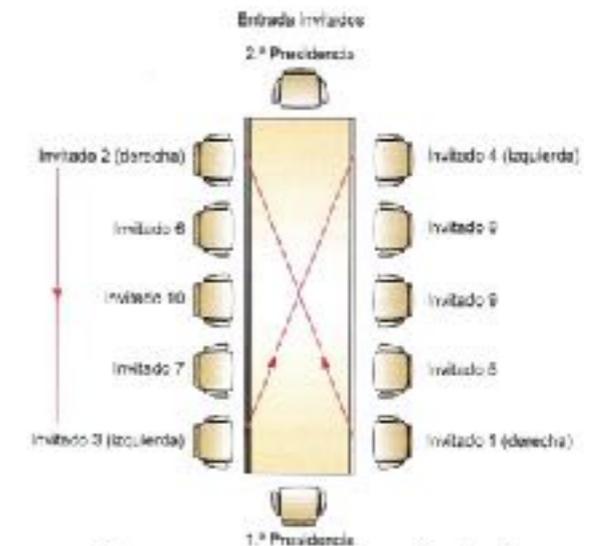
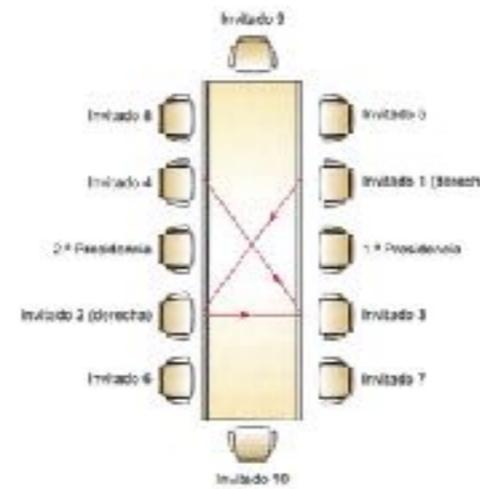
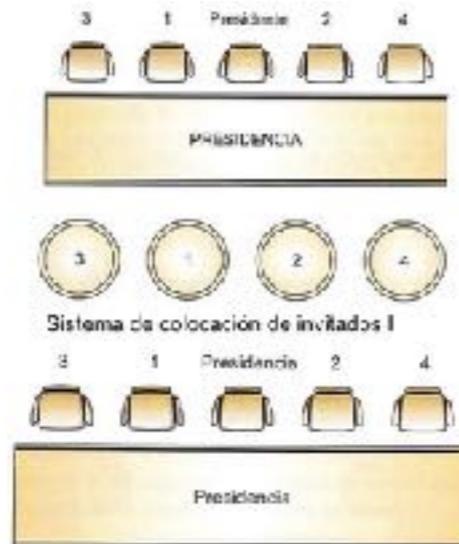


Colocación de ocupantes en vehículos

3. Colocación de participantes en presidencias y actos

3.2. Colocación de participantes en presidencias y actos

mesa



4. Ordenación de banderas

- Utilizadas en cualquier tipo de evento
- Medidas de las banderas
 - A. Bandera de interior son más pequeñas
 - B. Bandera de exterior son más grandes
- Origen de la bandera española y autonómica

4. Ordenación de banderas

4.1. Colocación de las banderas

Parte trasera de un salón o estrado

- Banderas con número impar

6 4 2 1 3 5 7

Principal en el centro y la segunda a la derecha

- Banderas con número par

7 5 3 1 2 4 6 8

Principal en el centro y la segunda a la izquierda

4. Ordenación de banderas

4.1. Colocación de las banderas

Puerta de un edificio

- En una línea única

5 4 3 2 1 ENTRADA

A dch. o izd comenzamos de mayor a menor importancia

- En dos líneas

5 4 3 2 1 ENTRADA 1 2 3 4 5

Las dos partes serán idénticas

4. Ordenación de banderas

4.1. Colocación de las banderas

Uso internacional

acto bilateral



varios países



4. Ordenación de banderas

4.1. Colocación de las banderas

Internacionales

- Bandera de la Unión Europea
- Bandera de la OTAN
- Bandera de la ONU
- Bandera olímpica

4. Ordenación de banderas

4.1. Colocación de las banderas

Nacional

- Bandera central -nacional-
- Bandera derecha -comunidad autónoma-
- A la izquierda -ciudad-

4. Ordenación de banderas

4.1. Colocación de las banderas

Privado

- Nunca mezclar no oficiales con oficiales

Luto

- Ámbito nacional
- Ámbito autonómico
- Ámbito local

Ejercicio práctico

Colocación de las banderas en el ayuntamiento de Zaragoza



<http://videos.heraldo.es/fiestas-del-pilar/pregon-de-las-fiestas-del-pilar-2016-luisa-gavasa-pregonera-QkDapy/>

<https://www.youtube.com/watch?v=PsNjbIVgU54>

Escudo de la comunidad autónoma de Aragón



<https://www.youtube.com/watch?v=U7-O2V9uFxs>

<https://www.youtube.com/watch?v=aZ6vLNxKWXQ>

Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal

Capítulo 5

1. Introducción

1. Ceremonia donde dos personas se conocen por primera vez.
2. Las presentaciones son fundamentales y aquí surge la tercera persona.
3. Normalmente hay que presentar a una persona para que no quede excluida de la conversación.
4. Existen una serie de normas de saludo de protocolo.

2.Las presentaciones

sexo

mujer > hombre

edad

mayor > joven

categoria personal o profesional

mayor categoria > subordinado

tener en cuenta

anfitrión el que presenta

nombre claro y alto

mirar a la cara

ponerse de pie

quitarse el sombrero o guante

2.Las presentaciones

fórmulas de cortesía

“permítame que le presente”

“encantado de conocerle”

autopresentaciones

“permítame que me presente”

“soy Lorenzo el amigo de”

Práctica

Practica de selección de un evento y establecimiento de la comunidad de Madrid con un protocolo a seguir atendiendo a ubicación, servicio, decoración, presentación, colocación protocolaria, brindis y discursos.

Poner en práctica todo lo que hemos visto hasta ahora:

- **Clases de protocolo**
- **Aplicaciones habituales del protocolo**
- **Técnicas de protocolo**
- **Presentación personal**

Me podéis enviar la práctica al correo info@zaragusta.com

Práctica

Planificar y organizar un banquete de boda en un hotel de Zaragoza con la siguiente información:

- Tener en cuenta medidas covid
- 90-150 pax
- Recepción, cena y barra libre

Poner en práctica todo lo que hemos visto hasta ahora:

- **Clases de protocolo**
- **Aplicaciones habituales del protocolo**
- **Técnicas de protocolo**
- **Presentación personal**
- **Organización de mesas, tipo de banquete...**

Trabajo en grupo y exposición en clase.

Práctica

Exposición en grupo de trabajo realizado sobre la planificación de un evento en la comunidad de Aragón con las siguientes características:

- Congreso sobre turismo de 3 días
- Sede con capacidad para 300 invitados
- Inauguración con el presidente de la comunidad autónoma de Aragón

Poner en práctica todo lo que hemos visto hasta ahora:

- **Planificación (naturaleza, objetivos, participantes, sedes, fechas, imagen, patrocinio, medios humanos...)**
- **Ingresos**
- **Documentación**
- **Fases de preparación**
- **Protocolo**
- **Inauguración**
- **Desarrollo**
- **Clausura**

Trabajo en grupo y exposición en clase.

3. Saludos

sonreír

ponerse de pie

mirada

postura

beso

beso en la mano

apretón de manos

abrazo

reverencia



El protocolo aplicado a la restauración

Capítulo 6

1. Introducción

1. Conocer como se atiende un servicio de restauración (preparar y servir una mesa, cubiertos, platos, copas)
2. Cómo atender al cliente (seguridad, educación, servicial, manteniendo distancias)
3. Conocimiento del cliente, gustos, adaptación.
4. Dictar normas protocolizas en los actos
5. El cliente siempre tiene la razón.
6. Mucha paciencia y siempre con una sonrisa

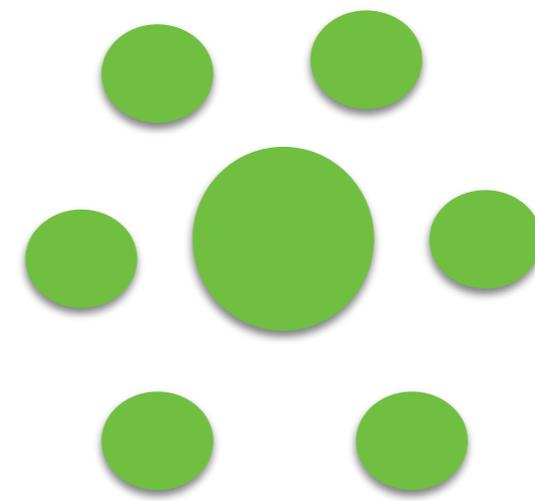
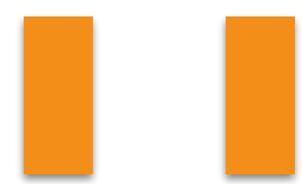
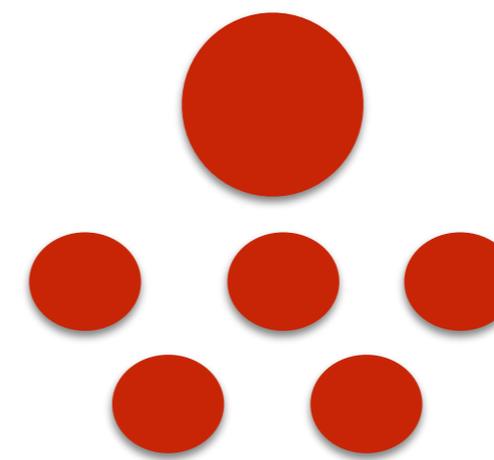
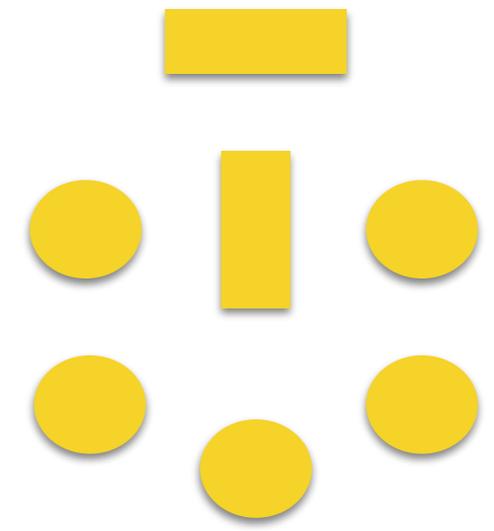
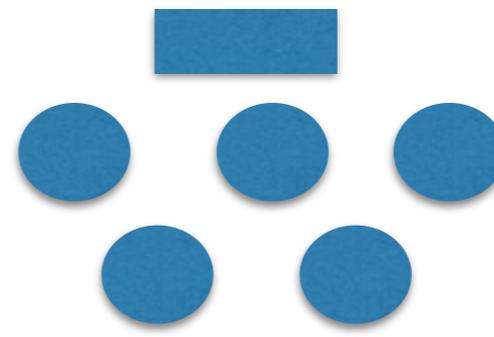
2. Conceptos

- Maitre (responsable del departamento y personal)
- Segundo maitre (ayudante de maitre)
- Jefe de sector (supervisor de un sector del restaurante)
- Jefe de rango (toma comanda y atiende mesas)
- Sumiller (encargado del vino)
- Camareros y ayudantes (responsables de las mesas)

3. Selección de comedor

Tipos de comedor

- Comedor clásico
- Comedor moderno
- Comedor en forma de margarita o estrella
 - Comedor mixto
 - Comedor con doble presidencia
 - Comedor compartimentado



4. Selección de mesas

Tipos de mesas

- Imperial
- Rectangular
- Ovalada
- Ovalada
- Cuadrada
- Redonda
- En forma de U
- Herradura
- Forma de T
- En forma de peine

4. Selección de mesas

Combinaciones

- Mesa presidencial rectangular al fondo del salón, y mesas adicionales
- Mesa presidencial redonda en el centro del salón y alrededor mesas

Ejemplos

<http://www.rtve.es/alacarta/videos/audiencia-abierta/>

<http://www.dmax.marca.com/series/otros/este-hotel-es-un-infierno/episodios-completos/?13>

5. Elementos de la mesa

distribución de la mantelería, cubertería, vajilla, cristalería

otros elementos

servilletas

centros de mesa

señalador de lugar

minuta

jarras y botellas

distribución de la bandeja en el room-service



6. Servicio personal del plato

a la inglesa

servicio directo

a la francesa

a la rusa

normas de servicio

consejos



7. Decoración y presentación de la mesa

decoración de la sala



decoración de la mesa



8. Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales

Evento protocolizado

Evento semiprotocolizado

colocación de las presidencias

sistema francés

sistema inglés

sistema mixto

colocación de los restantes comensales

intercalado

agujas de reloj

simple

colocación de los restantes comensales en distintas mesas

sistemas de indicación del protocolo

mesero

tarjeta individual

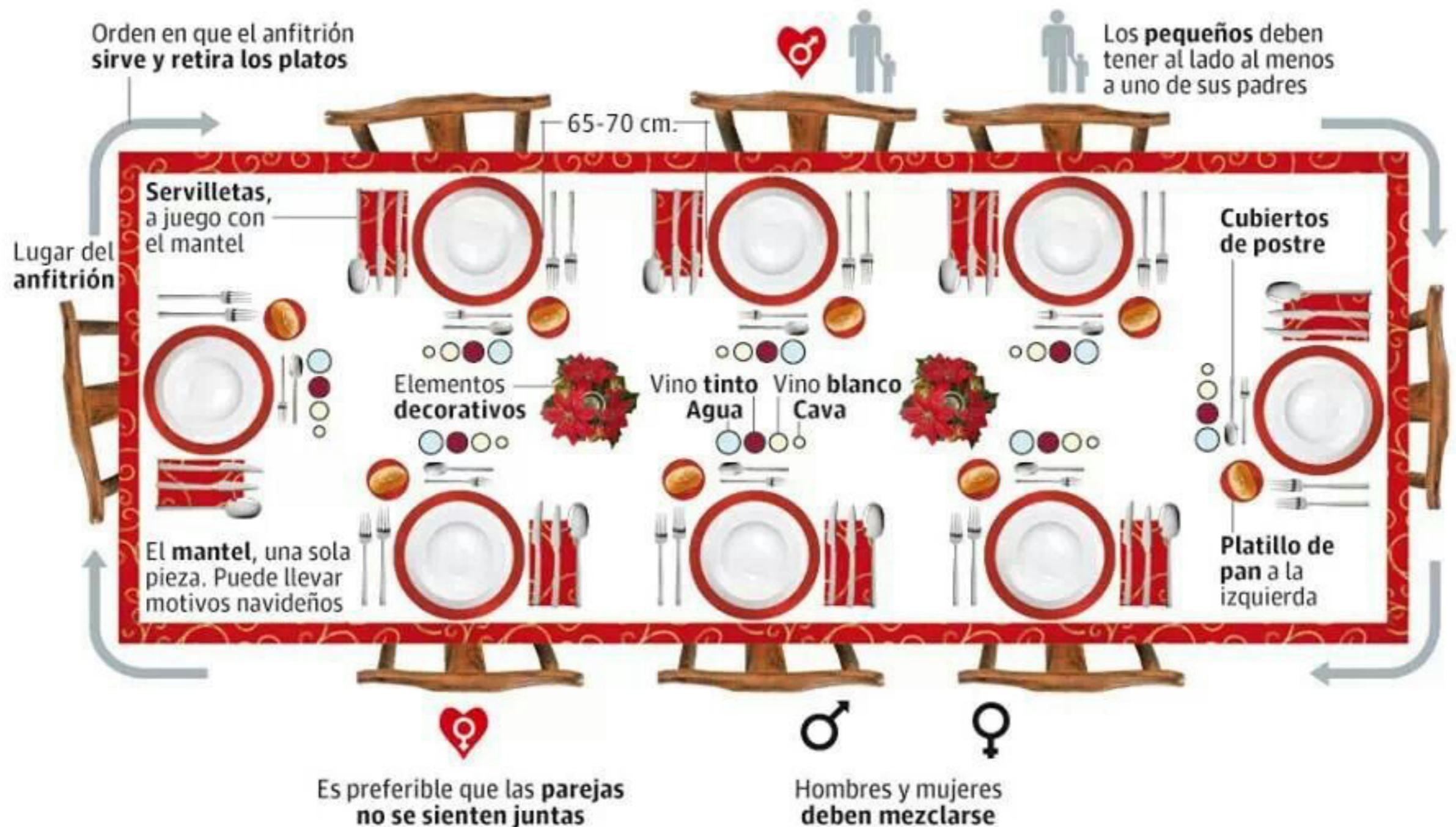
panel

sistema mixto

tarjeta de identificación

minuta

9. conducción de los comensales a las mesas



10. Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis



brindis

actos inaugurales o de clausura

mesas redondas

congreso

discurso

cenar y homenajes



11. Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, desayuno de trabajo y coffee break

vino de honor

cóctel o recepción

buffet

el desayuno de trabajo

inglés

continental

suizo

americano

alemán

el coffee break

sencillo

medio

alto

Práctica

Serías capaz de definir el protocolo que se sigue en la restauración de un hotel local teniendo en cuenta:

Poner en práctica:

- **Clases de protocolo**
- **Técnicas y aplicación**
- **Ubicación**
- **Servicio**
- **Decoración**
- **Presentación**
- **Colocación protocolaria**
- **Brindis y discursos**

Trabajo en grupo y exposición en clase.