

consuhotel

Gestión Consultoría Formación Reclutamiento

TALLER PROTOCOLO Y ETIQUETA DE MESA PARA UN SERVICIO 5 ESTRELLAS

OBJETIVO GENERAL

El taller de entrenamiento y formación de "**Protocolo y Etiqueta de Mesa para Un Servicio 5 Estrellas**", tiene como objetivo principal, el de entrenar al personal del hotel y restaurante, especialmente al departamento de Alimentos y Bebidas y Comercial, para que conozcan y pongan en práctica las normas sociales aceptadas de montaje, preparación, servicio, conducta y comportamiento en la mesa.

La importancia de que las personas de estos departamentos dominen estas técnicas radica en que la mesa es el centro de muchos acontecimientos sociales, tanto familiares como de negocios, así como de eventos oficiales. Si los miembros del equipo de servicio de un establecimiento de comidas y bebidas, no conocen ni dominan las normas de protocolo y etiqueta, sería muy difícil pretender que les presten un servicio de alto nivel.



El dominio de las reglas de protocolo y cortesía por parte del equipo de profesionales especializados para atender a la clientela, es un reflejo de refinamiento y educación del personal del establecimiento y proyectan una imagen muy positiva de la empresa, hotel o restaurante. Para los experimentados "Maitres" y "Capitanes", este programa les sirve de base para la evaluación continua del desempeño de su personal y es una valiosa y sencilla herramienta para el adecuado entrenamiento del personal nuevo en la empresa.

TEMARIO

El taller cubre los siguientes temas básicos:

- I.- **Introducción:** Importancia del Protocolo y Etiqueta de Mesa. Las escalas de jerarquía y de sabores.
- II.- **Recibimiento y ubicación de los comensales:** Reglas de protocolo en el orden jerárquico. El papel de los anfitriones.
- III.- **El servicio:** Orden, reglas generales y procedimientos de servicio.

IV.- Las cenas formales: Planificación, recepción y ubicación de los invitados.

La escala social. Los anfitriones e invitados de honor. Señales de inicio y fin de la comida. La despedida.



V.- La mantelería: El mantel. Su importancia como realce de la mesa. El mulotón y su utilidad.

La servilleta y su rol en la mesa.

VI.- La vajilla: El realce de la mesa y de la comida.

El plato base y su importancia como centro de la simetría.

Las diferentes piezas de vajilla y su uso. Su ubicación en la mesa.

El plato del pan y el de postres.

Otros componentes de vajilla.

VII.- La cristalería: Las copas: tipos y usos. Copas de agua, vino blanco, rojo, rosado, tinto y champaña.

¿Cómo se sostienen las diferentes copas. Sus ubicaciones en la mesa.

La secuencia de los sabores.

VIII.- La cubertería: Tipos y usos. Los elementos básicos. Cucharas, cuchillos, tenedores y cubiertos para postre. Cubiertos especiales. La regla básica de su ubicación y uso: "de afuera hacia adentro". Uso correcto de los cubiertos.



IX.- Los accesorios: Su importancia. El salero, pimentero, la vinagrera, aceitera, bandejas, fuentes, salseras, azucareras, pinzas, tazas y tazones, espátulas, etc.

X.- Orden normal a seguir en la elaboración del menú: sopas, aves, pescados, carnes, postres.

XI.- Normas del buen comer: ¿Cómo se deben comer los diferentes platos según las normas de protocolo y etiqueta?: Consomé y sopas; vegetales; huevos; pescados y mariscos; carnes; postres; caviar; paté; croquetas; pasapalos; aceitunas; camarones; mejillones y almejas; quesos; ostras; caracoles; ensaladas; pastas. Lo que jamás debe hacerse en la mesa. Temas de conversación durante la comida

XII.- El pan: Etiqueta del pan.

XIII.- Donde van los componentes de la buena mesa: Organización básica. Cuadro de ubicación básica de los elementos de la mesa.

XIV.- Buenos modales, cortesía y manejo de la imagen profesional.

METODOLOGIA

Los temas se desarrollarán de aplicando dos metodologías: la magistral alternando con el aprendizaje activo con participación de los asistentes.

Muchas pruebas científicas y la experiencia han comprobado que al ver, oír y resolver las cosas por nuestro propio esfuerzo, somos capaces de retener un 90% más de los temas analizados y conducir a metas superiores. Un proceso formativo-creativo genera un mayor nivel de compromiso y asimilación respecto a un proceso que no incorpore el aprendizaje activo.

Ejercicio de montaje de mesa y material audiovisual.



La duración de este curso es de cinco horas presenciales.

ACERCA DE LOS FORMADORES

El curso es impartido por los formadores Susana Guevara y Peter Van Hussen, ambos con amplia formación universitaria nacional e internacional en Administración Hotelera y amplia experiencia en la dirección de hoteles y restaurantes en Costa Rica, Estados Unidos y Europa.

Certificados para el aprendizaje activo en técnicas de facilitación y proyectos de aprendizaje. Ver CV adjuntos.