

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	GESTIÓN DE PROTOCOLO (Transversal)	Duración	30
		Específico	
Código	UF0043		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Alojamiento		
Certificado de profesionalidad	Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	Nivel	3
Módulo formativo	Organización y atención al cliente en pisos	Duración	130
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Organización del servicio de pisos en alojamientos	Duración	40
	Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (Transversal)		30
	Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales (Transversal)		30

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP7 de la UC1067\_3, en lo referido a la aplicación de normas de protocolo.

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar las normas de protocolo utilizadas en diferentes tipos de eventos.

CE1.1 Explicar el concepto de protocolo, su origen y tipología.

CE1.2 Enumerar las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar.

CE1.3 Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de eventos que pueden celebrarse, y que pueden requerir la gestión de protocolo, tales como congresos, convenciones, reuniones, foros y otros.

CE1.4 En situaciones prácticas de eventos, elegir y aplicar el protocolo que se debe seguir.

CE1.5 En situaciones prácticas de aplicación de protocolo en la atención a clientes:

- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizar diferentes formas de saludo.
- Elegir el vestido en función del contexto dado.
- Aplicar el estilo de comunicación en función del supuesto dado.
- Emplear normas de cortesía, tanto presenciales como a distancia.

##### Contenidos

##### 1. Eventos y protocolo

- o El concepto de protocolo
  - Origen
  - Clases
  - Utilidad
  - Usos sociales
    - Clases de protocolo
  - El protocolo institucional tradicional
  - El protocolo empresarial
  - Protocolo internacional
- o Descripción de las razones y aplicaciones más habituales del protocolo en diferentes eventos.
- o Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales
  - Precedencias y tratamientos de autoridades
  - Colocación de participantes en presidencias y actos.
  - Ordenación de banderas.
- o Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
- o El protocolo aplicado a la restauración.
  - Selección de comedor
  - Selección de mesas: únicas o múltiples

- Elementos de la mesa
- Servicio personal del plato
- Decoración y presentación de la mesa
- La estética de la mesa
- Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
- Conducción de comensales hasta la mesa
- Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
- Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.

### Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos.