

Protocolo en hoteles

Elaborado por:

Macarena Regueira Ramos

EDITORIAL ELEARNING

ISBN: 978-84-17232-39-9

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

ÍNDICE GENERAL

TEMA 1. NORMAS BÁSICAS DEL PROTOCOLO Y LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS

1.1. Definición de protocolo	1
1.2. La precedencia	2
1.3. El protocolo como profesión	3
1.4. Protocolo oficial	5
1.4.1. Protocolo en comunidades autónomas	27
1.4.2. Protocolo local	32
1.5. Protocolo empresarial	34
1.6. El programa protocolario	37
1.7. El protocolo de la comunicación	38
1.7.1. La nota de prensa	38
1.7.2. La convocatoria de prensa	41
1.7.3. El dossier de prensa	42
1.7.4. Gabinete de prensa para un acto	43
1.8. Glosario	46
Ideas clave	47
Autoevaluación del Tema 1	49

TEMA 2. EL PROTOCOLO EN HOSTELERÍA

2.1. Aspectos básicos del protocolo en hostelería	51
2.1.1. El restaurante	51
2.1.2. Protocolo en el menaje	53
2.1.3. Protocolo en el servicio.....	64
2.1.4. El bufet y el cóctel	67
2.2. Banquetes: mesas y ubicación de invitados	69
2.3. Protocolo en la cocina	77
2.4. Glosario	100
Ideas clave.....	101
Autoevaluación del Tema 2	102

TEMA 3. PROTOCOLO EN HOTELES

3.1. Protocolo hotelero	105
3.2. Manual de protocolo de un hotel.....	106
3.3. Organización de eventos	120
3.3.1. Planificación general	120
3.3.2. Presidencia de un acto	128
3.3.3. Importancia de las nuevas tecnologías para el protocolo.....	132
3.3.4. Normas básicas en la organización de algunos actos.....	134
3.4. Glosario	154
Ideas clave.....	155
Autoevaluación del Tema 3	156

TEMA 4. DETALLES Y REGLAS BÁSICAS. HERRAMIENTAS CLAVE DEL PROTOCOLO

4.1. Tratamientos	159
4.1.1. Tratamientos oficiales	159
4.1.2. Condecoraciones especiales	169
4.1.3. Protocolo en el saludo.....	170
4.2. Protocolo en el vestir	172
4.2.1. Recomendaciones.....	172
4.2.2. Prendas de etiquetas	174
4.3. Protocolo en el restaurante	178
4.3.1. Al entrar al restaurante.....	178
4.3.2. Normas de protocolo y cortesía en la mesa	179
4.3.3. Reglas básicas en la comida	181
4.4. Protocolo en la restauración para discapacitados	184
4.5. Decoración y elementos gráficos.....	187
4.6. El regalo.....	193
4.7. Invitaciones	194
4.8. Glosario	109
Ideas clave.....	199
Autoevaluación del Tema 4	200

TEMA 1

NORMAS BÁSICAS DEL PROTOCOLO Y LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS

- 1.1. Definición de protocolo
- 1.2. La precedencia
- 1.3. El protocolo como profesión
- 1.4. Protocolo oficial
 - 1.4.1. Protocolo en comunidades autónomas
 - 1.4.2. Protocolo local
- 1.5. Protocolo empresarial
- 1.6. El programa protocolario
- 1.7. El protocolo de la comunicación
 - 1.7.1. La nota de prensa
 - 1.7.2. La convocatoria de prensa
 - 1.7.3. El dossier de prensa
 - 1.7.4. Gabinete de prensa para un acto
- 1.8. Glosario

1.1. Definición de protocolo

Han sido muchas las definiciones que a este término se le han dado desde hace años, pero quizás nunca nadie se ha dado cuenta de que es una tarea mucho más sencilla de lo que en muchos casos se pretende.

El Diccionario de la Real Academia Española define protocolo como "la regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o costumbre". José Antonio de Urbina, considerado uno de los mayores expertos en materia de protocolo, lo caracteriza como "aquella disciplina que con realismo, técnica y arte (pues tiene las tres cosas) determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante". Pero, en resumidas cuentas, el protocolo es sencillamente un conjunto de normas lógicas creadas para que los actos salgan redondos, como la única vocal de la que esta palabra se sirve: la "o".

El origen de la palabra 'protocolo' está en el término griego "protokolom" (primera hoja o tapa de un manuscrito importante), aunque el texto

más antiguo que se conoce que pueda relacionarse con un código protocolario es el Código de Hammurabi (aprox. 1750 a.C.), que establecía las normas para la convivencia de los ciudadanos y los esclavos. Y es que el protocolo no es, como muchos creen, algo nuevo o que está de moda. Sin ir más lejos, en las propias películas de romanos podemos comprobar cómo se cuidaban las formas, cómo se tenía un respeto hacia las autoridades, cómo se comportaban en sociedad. O películas como las de la emperatriz Sissi, en las que el protocolo baña completamente la historia, las formas de vestir, los discursos, los actos y todo lo que conlleva.

A pesar de que mucha gente opina que no sirve para nada, como no sea para complicar aún más las cosas, el protocolo ha estado más presente en la vida cotidiana de lo que se piensa y se ha relacionado siempre con actitudes de educación y cortesía. De ahí que actualmente se vincule a conceptos tales como ceremonial, etiqueta, urbanidad, relaciones públicas, etc.

El siglo XXI es el siglo de la comunicación y, por tanto, el protocolo ocupa un puesto muy importante de cara al futuro, ya que, a través de él y sus técnicas, se mejora la calidad de la comunicación entre personas. Por eso, el protocolo abarca cada vez más campos de la sociedad (por ejemplo, las normas del oficial se adaptan a las normas de la empresa y aparece un protocolo empresarial) y se van creando instituciones y asociaciones que regulan, estudian y analizan el ámbito del protocolo y la organización de actos: la Escuela Internacional de Protocolo, la Asociación Española de Agencias y Empresas de Organizadores de Congresos, Organización Internacional de Ceremonial y Protocolo, la Asociación Española de Agencias de Eventos...

1.2. La precedencia

La precedencia es uno de los conceptos centrales del protocolo y la define el Diccionario de la Lengua Española como "anterioridad, prioridad de tiempo; anteposición en el orden; preeminencia o preferencia en el lugar y asiento y en algunos actos honoríficos; primacía, superioridad". En cualquier tipo de acto, la precedencia es la que nos indica el lugar que le corresponde a cada invitado o comensal.

Aunque, en general, la norma básica a seguir siempre es la prioridad a la derecha, se pueden encontrar dos situaciones, fundamentalmente. La primera es un orden de precedencia estricto, el cual está esta-

blecido por una norma o tradición y en el que se coloca al invitado por rango oficial; normalmente suele estar recogido en un decreto oficial, como es el caso del Real Decreto 2099/1983 con el ordenamiento general de precedencias del Estado Español. La segunda es un orden de precedencia más flexible, el cual suele estar ligado al modelo empresarial y que se rige por el interés de cada acto y el objetivo que se tenga.

El orden de precedencia se complica cuando existen personas mezcladas de diferentes estamentos, como son personalidades civiles, militares y eclesiásticas. En este sentido, la solución sería crear tres listas diferentes ordenadas, con su prioridad cada una, y establecer, a continuación y mediante un “sistema de peinado”, una sola lista empezando por los primeros de cada una de las listas y así sucesivamente¹.

Más adelante se define el orden de precedencias en las mesas y su colocación.

1.3. El protocolo como profesión

Las salidas profesionales que tiene un experto en protocolo, según la Escuela Internacional de Protocolo son:

- Jefe de Protocolo y Ceremonial en instituciones públicas y privadas.
- Director de Relaciones Institucionales.
- Director de Gabinete.
- Director de Comunicación.
- Técnico en Protocolo en un Departamento de Protocolo.
- Relaciones Públicas en la Hostelería y en la empresa en general.
- Consultor asesor de protocolo y organización de actos.
- Empresas de organización de congresos y eventos.

¹ De Urbina, Jose Antonio, El gran Libro del Protocolo, Ed. Temas de Hoy, 1^a edición, 2001, p.38.

- Profesor de Protocolo y Educación Social en el sistema oficial de enseñanza.
- Profesor de Protocolo para escuelas especializadas.
- Secretaria/o de Alta Dirección.
- Heráldica.

Se considera un buen complemento como valoración profesional para los siguientes sectores: Periodismo, Turismo, Hostelería, Económicas, Empresariales, Relaciones Públicas, Historia, Diplomacia, oposiciones a la Administración, Ciencias de la Educación, profesorado, ejecutivos, Relaciones Internacionales, Políticas y Sociología.

Esta profesión tiene las siguientes funciones:

- Recepción.
- Organización de almuerzos, cenas...
- Asistencias en viajes.
- Asistencias en actos oficiales y privados.
- Atenciones.
- Felicitaciones.
- Organización de actos.
- Control.
- Coordinación de departamentos.
- Coordinación protocolaria de actos de empresa.
- ...

La manera de ser y el talante que debe tener la persona dedicada al protocolo se caracteriza por la discreción y la honradez, el tener claro que no se es el anfitrión, la sinceridad, la tranquilidad (sobre todo en momentos críticos), el manejo con soltura de la dualidad (izquierda y derecha), la amabilidad y la atención con los invitados... Debe ser el más

experto en improvisación, detalles y programación con tiempo; debe estar abierto al diálogo, con información que contente a todos; debe ser diplomático, porque no actúa en su nombre propio; debe ser sutil, humilde, sencillo y no engreído; debe estar bien preparado (tradiciones, normas, historia, idiomas, etc.); debe ser práctico y obrar en función de los objetivos del acto; no debe temer a preguntar ante la duda...

1.4. Protocolo oficial

El protocolo oficial está regulado por normas legales y su ámbito de aplicación son el Estado y sus diferentes instituciones.

Casa Real Española

La Constitución de 1978, en su artículo 1, contempla la Monarquía parlamentaria como la forma política del Estado español y, en los artículos 56, 57, 62, 63 y 65, refleja la organización, funciones y sucesión de la Corona, así como la figura del Príncipe Heredero. En 1975, había tenido lugar la restauración de la monarquía en España, en la figura de Don Juan Carlos I como Rey de España. Don Juan Carlos abdicó en 2014 a favor de Felipe VI.

A numerosos efectos, entre ellos, el protocolario, existe diferencia entre la Familia Real (la Casa Real Española, en puridad) y la Familia del Rey.

La Familia Real la forman aquellas personas que, de acuerdo con la Constitución, tienen derecho a la sucesión. Según el orden, son:

1. S.A.R. Leonor de Borbón y Ortiz, Princesa de Asturias.
2. S.A.R. Sofía de Borbón y Ortiz, infanta de España.
3. S.A.R. Elena de Borbón y Grecia, infanta de España y duquesa de Lugo.
4. Excmo. Sr. don Felipe Juan Froilán de Marichalar y Borbón, grande de España.
5. Excmo. Sra. doña Victoria Federica de Marichalar y Borbón, grande de España.
6. S.A.R. Cristina de Borbón y Grecia, infanta de España.

7. Excmo. Sr. don Juan Valentín Urdangarin y Borbón, grande de España.
8. Excmo. Sr. Pablo Nicolás Sebastián Urdangarin y Borbón, grande de España.
9. Excmo. Sr. don Miguel Urdangarin y Borbón, grande de España.
10. Excma. Sra. doña Irene Urdangarin y Borbón, grande de España.

La Familia del Rey está constituida las personas que se unen por vínculo de sangre con el Monarca:

- S.A.R. la infanta doña Beatriz, princesa de Civitella Cesi, tía del Rey.
- S.A.R. la infanta doña Alicia de Borbón y Austria, princesa de Parma, tía del Rey.
- S.A.R. la infanta doña Dolores de Borbón-Dos Sicilias y de Orleáns, princesa de las Dos Sicilias, casada en segundas nupcias con el Excmo. Sr. don Carlos Chías. Tía del Rey.
- S.A.R. la infanta doña Alicia de Borbón-Parma, princesa de la Casa de Borbón-Parma, viuda de S.A.R. don Alfonso de Borbón-Dos Sicilias, infante de España, duque de Calabria, jefe que fue de la Casa Real de las Dos Sicilias. Tía del Rey.
- S.A.R. don Carlos de Borbón-Dos Sicilias, infante de España, duque de Calabria, jefe de la Casa Real de las Dos Sicilias, casado con S.A.R. doña Ana de Orleáns, hija del conde de París, jefe que fue de la Casa Real de Francia, fallecido. Primos del Rey.
- Sobrinos del Rey: los hijos de sus hermanas y de sus primos.

Aunque la forma habitual de dirigirse al Rey de España sea Majestad, en función de los títulos soberanos de los territorios históricos de la Corona, le pertenece el siguiente "Título Grande":

"Majestad Católica, Rey de Castilla, de León, de Aragón, de las Dos Sicilias, de Jerusalén, de Navarra, de Granada, de Toledo, de Valencia,

de Galicia, de Mallorca, de Menorca, de Sevilla, de Córdoba, de Murcia, de Jaén, de los Algarves, de Gibraltar, de las Islas Canarias, de las Indias Orientales y Occidentales, de las islas y tierra firme de la Mar Océana; Archiduque de Austria; Duque de Borgoña, de Brabante, de Milán, de Atenas y de Neopatria; Marqués de Oristán; Conde de Habsburgo, de Flandes, del Tirol, del Rosellón, de Gocéano, de Cerdeña y de Barcelona; Señor de Vizcaya y Molina".

Con respecto al tratamiento de Altezas Reales de España, sólo gozan de ella los infantes de España, que son los hijos del Rey o la Reina soberana y del Príncipe o la Princesa de Asturias. En casos excepcionales, se otorga a algún pariente de los soberanos.

La Casa de Su Majestad el Rey fue creada por el Real Decreto 2942/1975 y modificada por los R.D. 434/1988 (que a su vez ha sufrido varios cambios hasta su reestructura con el R.D. 772/2015) y 657/1990. En el artículo 65.2 de la Constitución de 1978 se refleja claramente que la designación de las personas que deben ejercer altos cargos corresponde libremente al Rey.

La estructura de la Casa de Su Majestad el Rey sería:

- **Jefatura:** Jefe de la Casa de Su Majestad.
- **Secretaría General:** 2º Jefe de la Casa. Tiene a su cargo:
 - ✓ Secretaría del Rey D. Juan Carlos (incluye la oficina de S.M. La Reina Dª Sofía).
 - ✓ Gabinete de planificación y coordinación, del que dependen las Secretarías de Despacho y de Actividades y programas.
 - ✓ Secretaría de S.M. la Reina.
 - ✓ Servicio de seguridad.
 - ✓ Comunicación.
 - ✓ Administración, infraestructura y servicios. Formado por Asuntos económicos, Infraestructuras y el Centro de Comunicaciones e Informática.

- Cuarto Militar, que consiste en la representación de honor de los Ejércitos, cuyo responsable es un oficial general en situación de actividad, del que dependen:
 - ✓ Los ayudantes de cargo de S.M. el Rey.
 - ✓ Los ayudantes de cargo de S.M. la Reina.
 - ✓ Un gabinete.
 - ✓ La Guardia Real.

Símbolos del Estado Español

Bandera

En el siglo XVIII, al reinar los Borbones tanto en Francia como en España, ambos países compartían la misma bandera blanca, con algunas diferencias entre ellas. El problema surgía cada vez que Inglaterra declaraba la guerra a Francia, porque sus navíos atacaban a cualquier buque que tuviera bandera blanca, lo que provocaba grandes daños también a la flota española. La situación llegó a tal punto que el rey Carlos III decidió convocar un concurso de ideas, tras el que se adoptó para la Armada española la bandera antigua de la Armada napolitana, roja y amarilla. Tras la primera guerra carlista (1833-1840), la reina Isabel II adoptó también esta bandera para todos los ejércitos y posteriormente como bandera española.



Desde entonces esta bandera ha sufrido varias modificaciones, según fueron pasando el reinado de Amadeo I, la Primera República, el reinado de Alfonso XII (que volvió al modelo de la época isabelina) y el reinado de Alfonso XIII. Durante la Segunda República, se instituyó como bandera oficial la de tres bandas horizontales de igual ancho, roja la superior, amarilla la central y morado oscuro la inferior (un proyecto no realizado de la Primera República). En 1936, el bando franquista estableció por decreto la bandera bicolor roja y gualda, decisión que se reafirmó en 1945 con el Nuevo Reglamento de Insignias, Banderas y Distintivos.

La Constitución de 1978, en su artículo 4, detalla que "la bandera de España está formada por tres franjas horizontales rojo, amarilla y rojo, siendo la amarilla de doble anchura que cada una de las rojas". Y según el R.D. 1511/1977 del Reglamento de Banderas, Estandartes, Guiones, Insignias y Distintivos:

- El largo de la bandera nacional será de 3/2 del ancho.
- Su confección será en seda, tafetán, lanilla o fibra sintética, según los casos.

Sus medidas existen en diferentes tipos:

1. 6.640 mm x 4.430 mm.
2. 4.110 mm x 2.740 mm.
3. 3.240 mm x 2.160 mm.
4. 1.500 mm x 1.000 mm.
5. 750 mm x 500 mm.

Con respecto a las banderas en mástiles podemos citar:

- Bandera y mástil vertical (exterior):
 - ✓ Bandera: 2,75 m x 1,50 m.
 - ✓ Mástil: 8 m.
- Bandera y mástil para balcón (exterior)
 - ✓ Bandera: 2,75 m x 1,50 m.
 - ✓ Mástil: 4 m.
- Bandera y mástil (interior):
 - ✓ Bandera: 1,50 m x 0,80 m.
 - ✓ Mástil: 2,50m.

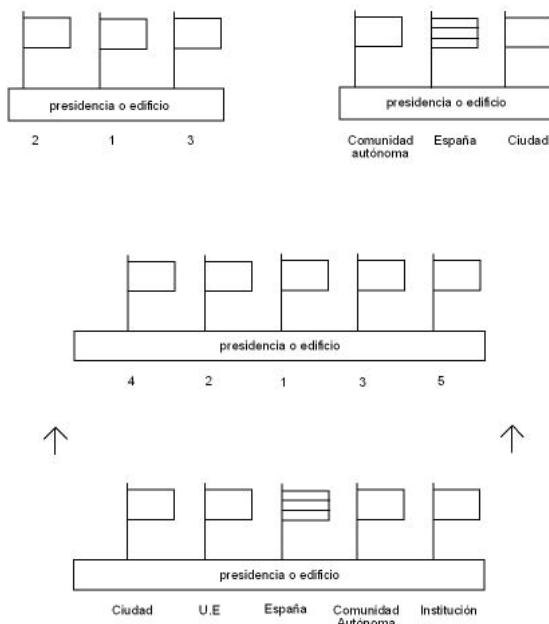
En cuanto a la colocación y ordenación de las banderas, la ley 39/1981, en sus artículos 6 y 7, dice:

"Cuando se utilice la bandera de España, ocupará siempre lugar destacado, visible y de honor. Si junto a ella se utilizan otras banderas, la bandera de España ocupará lugar preeminente y de máximo honor y las restantes no podrán tener mayor tamaño."

"Se entenderá como lugar preeminente y de máximo honor: cuando el número de banderas que ondean juntas sea impar, la posición central. Si por el contrario el número es par, de las dos posiciones que ocupan el centro, la de la derecha de la presidencia si la hubiere o a la izquierda del observador."

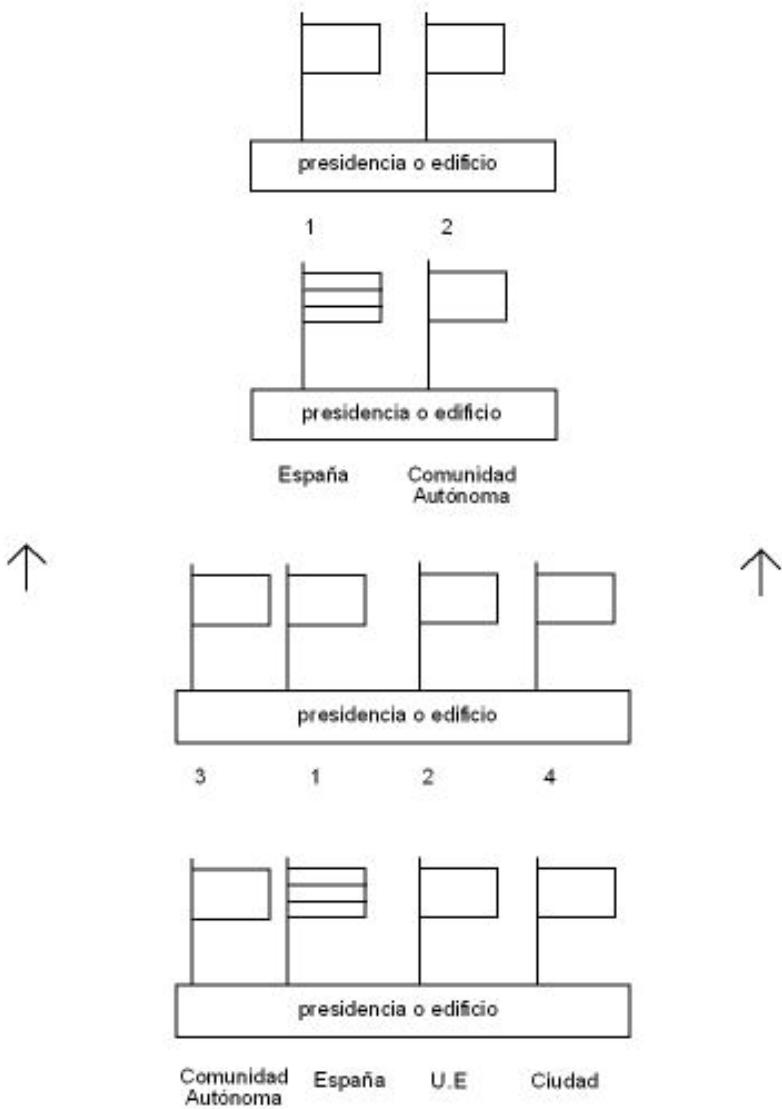
"Cuando la bandera de España deba ondear junto a la de otros estados o naciones, lo hará de acuerdo con las normas y usos internacionales que rigen esta materia en las relaciones entre estados, así como con las disposiciones y reglamentos internos de las organizaciones intergubernamentales y las conferencias internacionales."

Para ver estas cuestiones más claramente véase los esquemas siguientes:

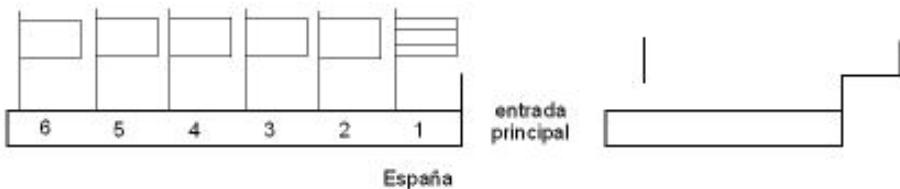


Número impar de banderas

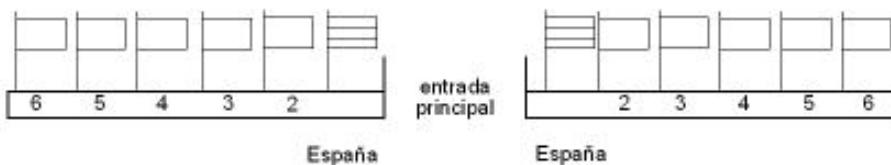
Las flechas de los gráficos nos indican la dirección de la visión de las banderas. Cuando en la precedencia establecemos la derecha como prioridad, nos referimos de cara al público y, al contrario, si miramos de frente a la presidencia.



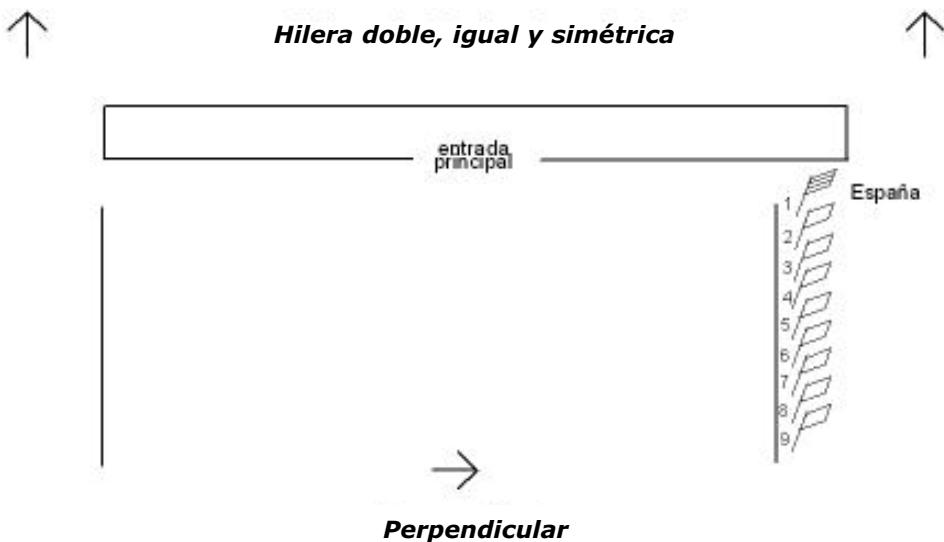
Número par de banderas

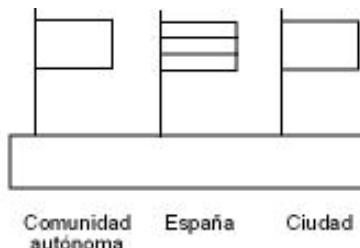


Línea única

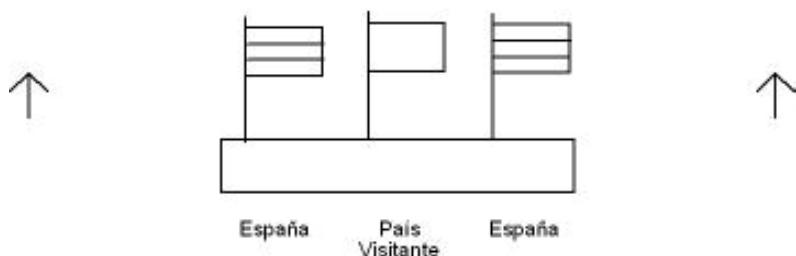


Hilera doble, igual y simétrica

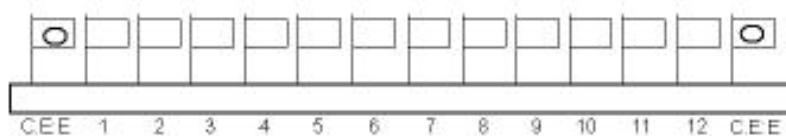




Acto exclusivamente nacional



Acto internacional celebrado en España



Orden de colocación en la Unión Europea

Escudo

El escudo español es el único de los países europeos que refleja simbólicamente su historia, por territorios: León, Castilla, Aragón-Cataluña, Granada, Navarra, la dinastía borbónica y Carlos I.

El escudo de España se rige por la Ley 33/1981 y el Real Decreto 2964/1981, que lo describen así:

"El escudo de España es cuartelado y entado en punta. En el primer cuartel, de gules o rojo, un castillo de oro, almenado, aclarado de azur o azul y mazonado de sable o negro. En el segundo, de plata, un león rampante, de púrpura, linguado, uñado, armado de gules o rojo y coronado de oro. En el tercero, de oro, cuatro palos, de gules o rojo. En el cuarto, de gules o rojo, una cadena de oro, puesta en cruz, aspa y orla, cargada en el centro de una esmeralda de su color. Entado de plata, una granada al natural, rajada de gules y rojo, tallada y hojada de dos hojas, de sinople o verde acompañado de dos columnas, de plata con base y capitel, de oro, sobre ondas de azur o azul y plata, superada de corona imperial, la diestra y de una corona real, la siniestra, ambas de oro, y rodeando las columnas, una cinta de gules o rojo, cargada de letras de oro, en la diestra "Plus" y en la siniestra "Ultra" al timbre, corona real, cerrada, que es un círculo de oro, engastado de piedras preciosas, compuesto de ocho florones de hojas de acanto, visibles cinco, interpoladas de perlas, y de cuyas hojas salen sendas diademas sumadas de perlas, que convergen en un mundo de azur o azul, con el semimeridiano y el ecuador de oro, sumado de cruz de oro. La corona forrada de gules o rojo.

El escudo de España, lleva escusón de azur o azul, tres lises de oro, puestas dos y una, la bordura lisa, de gules o rojo, propio de la dinastía reinante."



Modelo oficial del escudo de España