

MF1105_3: Normas de protocolo en restauración

Elaborado por: Marta Soto Rueda

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-51-2 • Depósito legal: MA 190-2015

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.

Impreso en España - Printed in Spain

Índice

UD1. Protocolo y tratamientos de personas

1.1. El concepto de protocolo	9
1.1.1. Origen	12
1.1.2. Clases	14
1.1.3. Utilidad	18
1.1.4. Usos sociales	21
1.2. Normativas de carácter nacional, internacional y autonómico en restauración	23
1.3. El tratamiento de las personas	25
1.3.1. Precedencias y tratamientos de autoridades	27
1.3.2. Títulos nobiliarios y órdenes de mérito	37
1.3.3. Colocación de participantes en presidencias y actos	44
1.4. Normativa vigente de himnos, banderas y escudos	48
1.5. Ordenación y uso de banderas en actos organizados en salones	55
1.6. Ordenación y uso de banderas en fachadas de edificios o tras presidencias	57

UD2. Protocolo básico y normas de comportamiento en restauración

2.1. La importancia de la indumentaria para cada acto.....	69
2.2. Confección y uso de tarjetas de visita e invitaciones	80
2.3. Normas de cortesía: presentaciones y saludos	88
2.4. El uso de las flores en los diferentes actos.	94
2.5. Formas de mesa y organización de presidencias.....	98
2.6. Metodología habitual de ubicación de comensales	104
2.7. Reglas básicas de una comida	112
2.8. Planos de mesa y meseros.....	122

UD3. Protocolo en la organización de eventos

3.1. Aperitivos, cócteles y recepciones.....	133
3.2. Discursos y brindis	139
3.3. Banquetes. Colocación de mesas y organización de presidencias	144
3.4. Ruedas de prensa, comunicados de prensa y tour de table.....	151
3.5. Negociaciones	158
3.6. Firmas de acuerdos.....	164
3.7. Convenciones.....	172
3.8. Confección de cartas y menús	181
3.9. Encoche y desencoche de personalidades	190

Glosario	201
-----------------------	-----

Soluciones	205
-------------------------	-----

Presentación

Identificación del Módulo Formativo

Bienvenido a la Módulo **MF1105_3: Normas de protocolo en restauración**. Este módulo formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad HOTR0409: Gestión de procesos de servicio en restauración, que forma parte de la familia de Hostelería y Turismo.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a aplicar la normativa vigente sobre precedencia, símbolos del Estado y los tratamientos dispensados a personalidades de modo que su uso sea el adecuado. También a determinar la adecuada utilización de las banderas, mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad profesional y organizar actos y eventos cumpliendo con los requisitos de protocolo en la mesa, la ubicación de comensales, la disposición de presidencias y fines a que debe servir.

Para ello, en primer lugar se analizará el protocolo y tratamientos de personas, el protocolo básico y normas de comportamiento en restauración, y por último, se estudiará el protocolo en la organización de eventos.

Objetivos del Módulo Formativo

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Analizar la normativa vigente sobre protocolo, considerando su grado de necesidad e implantación en el sector de la restauración.
- Ejecutar el protocolo relacionado con las instituciones del estado y el uso de las banderas.
- Reconocer las normas básicas de indumentaria, redacción de documentos y decoración de acuerdo con los diferentes tipos de actos y eventos.
- Organizar el protocolo de actos y eventos de acuerdo con las normas básicas de protocolo.

UD1

Protocolo y tratamientos de
personas

MF1105_3: Normas de protocolo en restauración

- 1.1. El concepto de protocolo
 - 1.1.1. Origen
 - 1.1.2. Clases
 - 1.1.3. Utilidad
 - 1.1.4. Usos sociales
- 1.2. Normativas de carácter nacional, internacional y autonómico en restauración
- 1.3. El tratamiento de las personas
 - 1.3.1. Precedencias y tratamientos de autoridades
 - 1.3.2. Títulos nobiliarios y órdenes de mérito
 - 1.3.3. Colocación de participantes en presidencias y actos
- 1.4. Normativa vigente de himnos, banderas y escudos
- 1.5. Ordenación y uso de banderas en actos organizados en salones
- 1.6. Ordenación y uso de banderas en fachadas de edificios o tras presidencias

1.1. El concepto de protocolo

El protocolo es una disciplina cuyo objetivo es asentar los criterios y normas que aseguren un correcto y justo ordenamiento basados en la cortesía, el respeto y la educación. Si bien el objetivo es claro, sería bastante impreciso apostar por una sola definición del término dado que son numerosos los estudiosos, profesionales e instituciones que han elaborado la suya otorgando al protocolo una concepción amplia entendible desde el punto de vista de su origen, su razón de ser y su utilidad en la sociedad actual. Veamos algunas definiciones:

La Real Academia Española de la Lengua define el protocolo en su tercera acepción como:

3. m. Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

Así, si bien la R.A.E utiliza el término “regla” para hacer referencia al carácter normativo del protocolo, esta definición puede resultar un tanto incompleta dado que no contempla otros términos indispensables para comprender el protocolo en su más amplia definición.

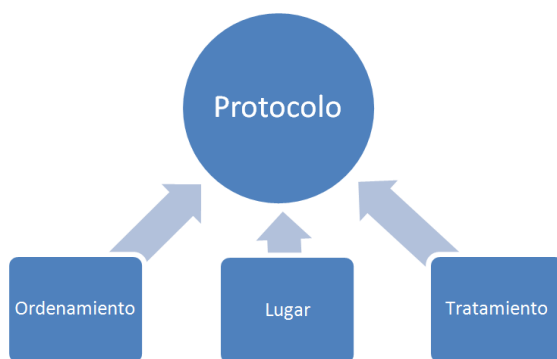
J.A. Urbina ofrece dos definiciones del término:

1. *La disciplina que determina las formas bajo las cuales se desarrolla un determinado acto o evento.*

2. *Es aquella disciplina que con realismo, técnica y arte determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante. Es todo, porque realmente es el arte y la técnica de la creación de las formas en las que se realiza la acción del Estado.*

En estas dos definiciones vemos nuevamente cómo se especifica la razón de ser del protocolo: establecer una normativa que asegure un desarrollo adecuado y eficaz de aquellas situaciones en las que se relacionan diferentes personas, instituciones, etc.

Por tanto, podríamos afirmar que el protocolo es una disciplina que determina con realismo y técnica la manera en que deben desarrollarse las actividades humanas así como las relaciones que deben establecerse entre las personas con el objetivo de garantizar la eficacia en las relaciones y la buena convivencia. Todas estas normas y relaciones pueden sintetizarse en tres aspectos fundamentales que regula el protocolo y que se muestran en la siguiente figura:

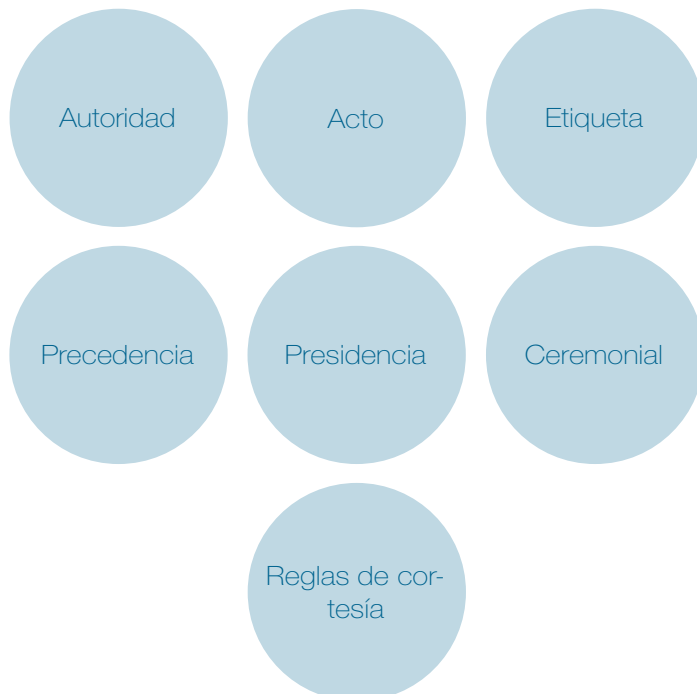


- El **ordenamiento** define precisamente el orden en que deben considerarse las diferentes personas e instituciones que se encuentran en un mismo acto.
- El **lugar** define el puesto que cada persona, autoridad o símbolo debe ocupar siguiendo el orden de precedencia.
- El **tratamiento** se refiere al trato referencial que se debe considerar en los actos públicos a cada persona o institución asistente.

Otros conceptos clave relacionados con el protocolo son:

- **Autoridad:** persona designada por votación o recomendación para ostentar un cargo dentro de una administración o institución.
- **Acto:** celebración o conmemoración de un determinado acontecimiento, generalmente de interés público.
- **Etiqueta:** ceremonial de los estilos, usos y costumbres en los actos públicos solemnes o en los actos de la vida privada.

- Precedencia: conjunto de normas que establece el orden en que deben ser consideradas las autoridades e instituciones en relación a otras. Este ordenamiento viene determinado por el Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado, a través del cual se otorga a cada uno el privilegio y las inmunidades al que tiene derecho.
- Presidencia: primer puesto en un acto solemne.
- Ceremonial: conjunto de formalidades para el desarrollo de un acto público o solemne, es decir, el conjunto de reglas que marcan el desarrollo de las relaciones entre las autoridades y las personalidades que concurren en un acto de acuerdo a un principio de igualdad jurídica.
- Reglas de cortesía: normas del buen comportamiento que se establecen como costumbre en una sociedad con el objetivo de propiciar una buena convivencia entre los individuos que la forman.



El objetivo que persigue el protocolo en lo relacionado a establecer las normas para la buena convivencia entre las personas se rige apelando siempre al sentido común y de acuerdo a una serie de normas de cortesía y respeto que son la base de la educación. Por ello, es importante manejar los siguientes conceptos:

- El **saber ser, saber estar**: se refiere a la actitud aprendida que permite a las personas relacionarse y comportarse de una manera adecuada de acuerdo al entorno en el que se encuentra, el momento, las personas con las que se relaciona, etc.
- Educación: en lo referente al protocolo, se refiere al buen uso de urbanidad y cortesía.
- Respeto: se considera la máxima en cuanto a la atención respecto a los demás se refiere, así como en sus costumbres, culturas, pensamientos, etc. La ausencia de respeto deriva en una falta de cordialidad en la convivencia y, por tanto, a la ausencia de protocolo.

Podríamos utilizar la siguiente fórmula:

Protocolo = educación + respeto + sentido común = cortesía + saber ser y estar

Es importante remarcar que la normativa protocolaria recoge de manera estricta todos los aspectos relacionados con su objetivo de modo que no cabe vacilación alguna en su aplicación. Si bien, el sentido común debe primar en la aplicación de la normativa a fin de adaptarla correctamente a cada situación que pueda darse con el fin de maximizar el éxito en los resultados.

1.1.1. Origen

La palabra «protocolo» deriva del vocablo latín *protocollum*, el cual a su vez procede del griego clásico *protókollom*. Este término, en su origen, hacía referencia a la primera hoja o tapa encolada que se pegaba para dar notoriedad a diferentes documentos y manuscritos (proto significa “primero, preeminencia” y «kollom» significa «pegar», haciendo referencia a esa primera hoja pegada con engrudo).

Los primeros indicios del establecimiento de normas protocolarias las encontramos en el Antiguo Egipto a través de los jeroglíficos. Esta forma de comunicación se basaba en una serie de normas y símbolos que manejaban los sacerdotes de la época, por lo que se puede decir que el origen del protocolo es de carácter religioso.

Otros ejemplos similares los podemos encontrar en el Código de Hammurabi (un conjunto de leyes creados en el año 1760 a.C por el rey de Babilonia) o el Antiguo Testamento. Asimismo, existen documentos que atestiguan que en el Gran Imperio de China se elaboraron diferentes libros que recogen una serie de normas de protocolo cuyo objetivo fundamental era asegurar la buena convivencia de la sociedad de entonces. En otras sociedades como la Grecia Clásica o la Antigua Roma, el protocolo se erigió como una herramienta indispensable para elaborar, establecer y desarrollar todo el marco jurídico y democrático que caracterizó a estas culturas.

En España, la primera referencia del uso del protocolo se encuentra en las monarquías visigóticas, con un carácter puramente religioso. Durante el reinado de los Reyes Católicos, sería el Reino de Aragón con Pedro IV el Ceremonioso al frente, quien establecería una ordenación interna para gestionar su casa y su Corte.

En el siglo XVI, con la llegada de la Casa de los Austrias se introdujo en el país las primeras manifestaciones protocolarias de manera formal, provenientes de la Casa de Borgoña (de las cuales, algunas de las cuales se mantiene hasta nuestros días). Al tercer Duque de Alba le fue encomendada la labor de instruir al futuro rey Felipe II, hijo de Carlos I de España y V de Alemania, sobre los usos de Borgoña. En esa época, la región de Borgoña (actual Benelux) adquirió gran relevancia como centro económico del continente europeo y por crear un ceremonial a principios del siglo XV que regulaba cada uno de los aspectos que configuraba el ceremonial: uniformidad en los actos, ordenación de participantes, normas de comportamiento y su interpretación.

Los Borbones, con Felipe V a la cabeza, introdujeron en la Corte un sistema francés en el que la ceremonia y las precedencias tenían gran relevancia. Éste sería el origen del ceremonial actual que se desarrolla en nuestro país. El reinado de Carlos III trajo consigo grandes novedades a este respecto con la creación de la Bandera y el Himno del Estado (los colores elegidos fueron el rojo y gualda con el objetivo de diferencias de manera fácil a los buques españoles en largas distancias).

José Bonaparte introduciría otra de las grandes novedades, la Etiqueta, que determinaba quiénes ocupaban cada una de las salas del Palacio Real. Alfonso XIII reguló esta norma a través de una Orden Real en 1908, así como la reglamentación de la Marcha Real, que se mantiene prácticamente igual hasta nuestros días.

Con la II República, estas normas protocolarias quedarían en un segundo plano y serían nuevamente recuperadas durante la etapa franquista a través de la tradición oral y del Reglamento de Precedencias y Ordenación de Autoridades y Corporaciones del año 1968. Ésta sería la única referencia protocolaria escrita de la etapa de la autarquía. Desde la aprobación de la Constitución Española en el año 1978 y hasta la aparición del Real Decreto de Ordenación de Autoridades del Estado en 1983 hubo un periodo de vacío legislativo relativo sobre todo a la regulación del orden de precedencias y presidencia de los actos oficiales, de modo que se atendía a la norma anterior de 1968 (con las limitaciones y la desactualización que presentaba).

En la actualidad, España cuenta con un protocolo oficial del Estado, una normativa un tanto más flexible que las anteriores y que tiene en cuenta las transformaciones y necesidades de nuestra sociedad actual. En cualquier caso, desde una perspectiva histórica del protocolo, se observa que las tareas relativas a éste (definición, descripción o elaboración de un ceremonial) ha ido íntegramente ligado con la intención de transmitir un mensaje desde puestos de mandato o gobiernos o bien de establecer un marco regulador en el que las sociedades desarrollen la vida en común y la convivencia. En muchos casos, estas normas tenían un gran componente religioso o político y estaba siempre relacionado con una determinada imagen que quería ser transmitida y tomada como modelo por la sociedad.

1.1.2. Clases

Como hemos visto, el protocolo tiene un marcado carácter institucional y formal en relación a los diferentes aspectos que deben observarse en el desarrollo de los actos públicos, las autoridades, etc. Si bien son indudables los usos y utilidades que este aspecto confiere a las relaciones sociales, es importante poner de relieve que sus usos van más allá de éstos, llegando a ámbitos institucionales de alto rango o religioso que establecen normativas a nivel global.

Además, tanto en la esfera privada como en la pública de la vida de las personas, cada individuo se encuentra relacionado y condicionado de manera irremediable por una serie de normas impuestas por la sociedad en la que vive, y que tienen su razón de ser en el objetivo de conseguir una buena convivencia.

Para realizar la clasificación de los tipos de protocolo, podemos atender a diferentes variables tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

- Según su finalidad
 - Protocolo estructural
 - Protocolo de gestión
 - Protocolo de atención o asesoramiento personal
- Según la esfera de privacidad de aplicación
 - Protocolo de la esfera pública
 - Protocolo de la esfera privada
- Según el ámbito de aplicación
 - Protocolo de Estado
 - Protocolo social
 - Protocolo religioso
 - Protocolo empresarial
 - Protocolo deportivo
 - Protocolo internacional
 - Protocolo militar
 - Etc.

Según su finalidad encontramos la siguiente clasificación:

- **Protocolo estructural:** su objetivo es crear las estructuras necesarias para el correcto desarrollo de un acto haciendo referencia a cuestiones materiales como la elección del lugar más adecuado para acoger el evento, el tipo de mobiliario, el menú o aperitivos a servir, etc.

- **Protocolo de gestión:** hace referencia al componente humano que se precisa para el desarrollo de un acto y que se apoya en el protocolo estructural donde se incluyen tareas tales como la elaboración y envío de invitaciones, coordinar al personal de atención a invitados, gestionar el listado de participantes, etc.
- **Protocolo de asesoramiento personal:** es aquel que cumple una función de asesoramiento por parte de la persona que lo desarrolla, de manera que ayuda a la persona o grupo de personas que se encuentran a su cargo durante determinadas circunstancias en temas de protocolo, como visitas a países con otras culturas, tipo de saludo adecuado, el comportamiento que se debe seguir, etc.

Según la esfera de privacidad de la vida de las personas en la que se aplica:

- Protocolo de la esfera pública: referente a aquel cuyas normas se aplican de manera pública en la vida en sociedad; puede ser a su vez de dos tipos:
 - Protocolo oficial: proviene de la normativa oficial elaborada por el Estado y se aplica en relación a las personalidades oficiales y autoridades que ostentan un cargo público. Como ejemplo se puede mencionar el protocolo institucional, el protocolo civil, el protocolo de la Corona, etc.
 - Protocolo no oficial es elaborado por determinadas instituciones o agentes para establecer una normativa protocolaria en su ámbito de interés (protocolo empresarial, protocolo deportivo, protocolo religioso, etc.)
- Protocolo de la esfera privada: está dirigido a todas las personas en general; si bien no existe una normativa legal al respecto, recoge una serie de normas por el que se organizan los actos privados y que se acerca bastante las del protocolo público. Este tipo de protocolo recibe también el nombre de protocolo social y puede ser “formal” cuando hace referencia a actos formales de la esfera privada que tiene una estructura y procedimientos definidos como bodas, bautizos, etc. o en “informal” cuando se trata de eventos familiares, con amigos, etc. que no tienen a priori una estructura formal establecida.

Según el ámbito de aplicación destacan los siguientes:

- Protocolo social que establece normas de conducta basadas en el “saber ser y saber estar” acorde con la cultura en la que se desarrolla. Aquí se incluyen aspectos como las presentaciones y los saludos, la vestimenta, los modales a la mesa, etc.
- Protocolo religioso, relativo al ceremonial, simbología y normas que establece una religión en relación a la celebración de sus rituales, la precedencia de sus miembros, los símbolos visibles, el templo donde tienen lugar las celebraciones, etc.
- Protocolo deportivo, en referencia a las normas que regulan los usos y costumbres en el mundo del deporte. Generalmente, estas normas se establecen por las autoridades deportivas de cada modalidad o especialidad deportiva a favor del buen desarrollo del juego en todos sus aspectos.
- Protocolo de la Administración General del Estado, que establece su estructura interna y las responsabilidades los órganos que la componen. También regula aspectos como la Bandera y el Himno Nacional.
- Protocolo empresarial, elaborado por cada organización de acuerdo a su filosofía de trabajo y cultura empresarial. Establece la manera adecuada en que la empresa debe relacionarse tanto con su cliente externo (clientes, colaboradores, instituciones, etc.) como con su cliente interno (trabajadores, proveedores, etc. Si bien este protocolo es resultado de las decisiones internas de cada empresa, debe coordinarse estrechamente con el protocolo oficial cuando se trata de relaciones con instituciones oficiales y autoridades.
- Protocolo internacional regula las normas y procedimiento que deben observarse en las relaciones que se establecen con personas provenientes de otros países y culturas y que, lógicamente, presentan una serie de usos y costumbres diferentes a los nuestros.

1.1.3. Utilidad

Las normas protocolarias, cualesquiera que sean su ámbito, pueden ser resumidas con la célebre frase: “saber ser, saber estar”. Este enunciado recoge el fundamento y la razón de ser del protocolo: establecer normas para las relaciones en sociedad. Estas normas, como ya sabemos, se aplican a todos los ámbitos de la vida de las personas.

Así, el protocolo establece las normas de comportamiento y buenas maneras que deben darse en el día a día de las personas, fomentando la cortesía y la buena educación como muestra de respeto hacia nuestros semejantes. Hace hincapié en los detalles, esos pequeños aspectos que sin duda marcan la diferencia y que redundan directamente en una buena imagen pública de nosotros mismos.



Más allá de regular los aspectos básicos de las relaciones sociales, el protocolo es hoy en día una herramienta de marketing, comunicación y relaciones públicas de las empresas que les ayuda a proyectar una imagen adecuada de sí misma a través del envío de una serie de mensajes adecuados que deben ser recibidos como tal por las personas e instituciones con las que se relaciona. Por tanto, las normas de comportamiento que siguen los empleados, la vestimenta de éstos, la forma en que se da respuesta al teléfono o a los emails, la atención al cliente, etc. son fundamentales para la creación y proyección de esa buena imagen hacia el exterior de la organización.

Dentro de la cultura del detalle es importante resalta que el protocolo establece los comportamientos y procedimientos que deben observar todos los miembros de una empresa y que, como decíamos, van a contribuir a que ésta se relacione de manera adecuada y beneficiosa con su entorno. Algunos de los aspectos más importantes a tener en cuenta son los siguientes:

- **Saludos y presentaciones.** La forma en que saludamos y nos presentamos a nosotros mismos o a otras personas tiene gran relevancia en eso que llamamos “primera impresión” y en cómo nos relacionamos con nuestro entorno y propiciamos que otros lo hagan. Por tanto, se debe conocer y manejar aspectos como quién debe ser presentado a quién, qué fórmulas se deben emplear, cuáles son los saludos más adecuados en cada situación, etc.
- **El tuteo o usted.** Es un aspecto muy importante no solamente en el ámbito profesional y empresarial, sino también en la vida privada de cada cual. Utilizar la forma correcta de dirigirse hacia otras personas es muestra de respeto y ello fomenta, como venimos hablando, la buena convivencia. Atendiendo al sentido común y la buena educación, lo recomendable es tratar a todas las personas “de usted” (sobre todo en el trabajo) mientras nuestro interlocutor no indique lo contrario. No es recomendable, aunque a situación parezca propicia para ello utilizar la expresión ¿nos tuteamos?, dado que deja poco espacio para una respuesta sincera del interlocutor.
- **La atención telefónica.** El teléfono es una herramienta de comunicación que no deja de tener un uso y protagonismo indiscutible hoy en día. La gran ventaja que presenta es el ahorro de costes en términos de tiempo y dinero al permitir comunicarnos de una manera rápida y sencilla con personas que se encuentran en otros lugares, con el añadido que obtener un feedback inmediato y un contacto personal directo. En cambio, también presenta una serie de desventajas que nos impiden, por ejemplo, obtener la tan valiosa información que nos ofrece el lenguaje no verbal dado que no podemos ver a nuestro interlocutor. En todo caso, existe una serie de aspectos cuya observancia y conocimiento pueden ayudarnos a paliar esta desventaja:
 - Emplear un tono de voz adecuado de manera que exista una coherencia entre el mensaje que transmitimos y la forma en que lo hacemos.

- La sonrisa se transmite siempre, aunque no sea perceptible a través del hilo telefónico de manera visual. Sonreír mientras mantenemos una conversación telefónica es vital, no solo porque influye en nuestro estado de ánimo y, por tanto, en la forma en que nos comunicamos, sino porque la posición de los músculos permite que tengamos un tono más alto y amable, siendo además síntoma de interés por el mensaje que estamos recibiendo.
- El empleo de un lenguaje adecuado, que incluya los tecnicismos, vocablos y expresiones habituales del sector de la empresa derivados de un amplio conocimiento del servicio y las necesidades de los clientes (externos e internos). Asimismo, es importante conocer aquellas expresiones o palabras que presentan connotaciones negativas y que es recomendable evitar tales como: «problema», «difícil», «no es mi culpa», etc.
- La escucha activa nos permite recibir de manera adecuada el mensaje de nuestro interlocutor, procesar la información que nos envía y ofrecer una respuesta adecuada. En ocasiones podemos encontrarnos ante estados o situaciones que dificultan esta escucha activa y que debemos saber superar: ruidos, actividades que realizan otras personas a nuestro alrededor, hambre, sueño... Otras ocasiones, puede resultar que nuestro interlocutor sea un mal comunicador que nos dificulta comprender el mensaje. En estos casos, la paciencia y la buena educación serán nuestras principales herramientas para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.
- El feedback es la información que debemos solicitar de manera sutil a nuestro interlocutor para conocer si verdaderamente ha entendido el mensaje que le hemos transmitido. Asimismo, es recomendable que también nosotros ofrezcamos el nuestro para asegurarnos de que hemos entendido el mensaje correctamente.