hotêlsity.com

Programa Avanzado de **Alimentos y Bebidas** (PAFB)

Canary Islands special edition

21 de julio - 17 de octubre

Un programa avalado por gehocan ASOLAN

Un programa de schôolers.io

Powered by Lemonade Hospitality Partners BORBALÁN EISISOFT

ÍNDICE

1. Schôolers.io
2. Nuestros programas
3. Hotêlsity Programa Avanzado de Alimentos y Bebidas
4. Schôolers en los medios
5. Testimonials
6. Expert@s
7. Plan de estudios

1. SCHÔOLERS

¿QUÉ ES SCHÔOLERS?

Schôolers.io es la primera **plataforma *online*** de formación y desarrollo profesional con una propuesta de valor única:

- Plataforma **multisectorial**
- Enfoque en habilidades **técnicas** e **interpersonales**, para la **gestión** y el **liderazgo**
- Organizada en **píldoras**, **programas** e **itinerarios certificados**
- Impartido por profesionales de **prestigio**
- Con una **metodología** innovadora y estrategias de **dinamización**
- Con tecnología **multidispositivo**
- Bonificable a través de **FUNDAE**
- **Flexible** y **adaptada** a las necesidades de cada usuario

¿QUÉ ES SCHÔOLERS?

1-3 horas recomendadas al día

Donde, cuando y como tú quieras

Webinars con expertos

Insignia LinkedIn con certificado *Blockchain*

Acompañamiento por parte de un teletutor

SOCIOS

Bernat Cañellas

Lemonade HOSPITALITY PARTNERS

Consultoría & training en hospitality

Bernat Vidal

BORBALÀN

Agencia de publicidad y comunicación

Xavi López

EISISOFT

Transformación digital para hoteles

NUESTRO EQUIPO DE CONTENIDOS Y SOPORTE

Núria Torres
Asesora pedagógica

Fina Montoro
Contenidos y teletutora

Verónica Fabregat
Matriculación, FUNDAE y atención al alumno

Jessica Noceras
Contenidos

Cristina Rosselló
Marketing, RRSS e IT

Marta Vidal
Gestión formación bonificada

Adela Herrero
Gestión formación bonificada y teletutora

NUESTRO EQUIPO DE CONTENIDOS Y SOPORTE

Cristina Rosselló Pulido
Teletutora

Marina Obrador
Teletutora

Pere Alós
Video editor

Emilio Venuti
Video editor

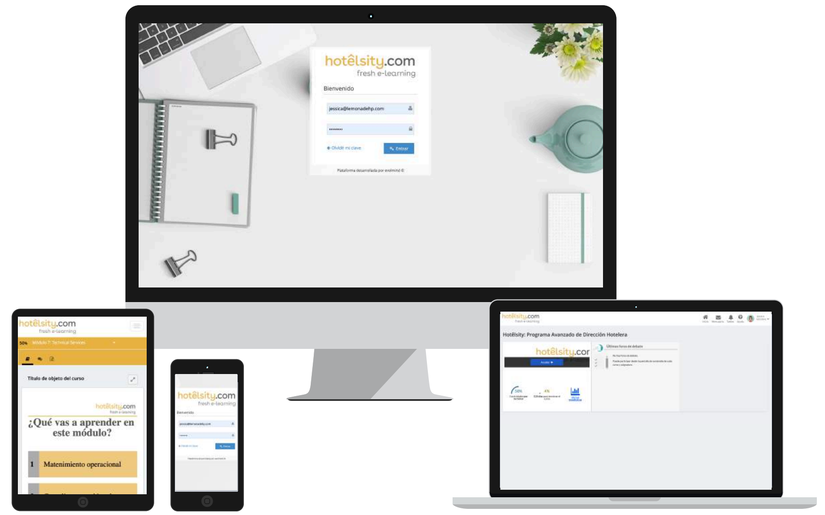
Belén Borrajo
Desarrollo de contenido Scorm

Rubén Peralta
Desarrollo de contenido Scorm

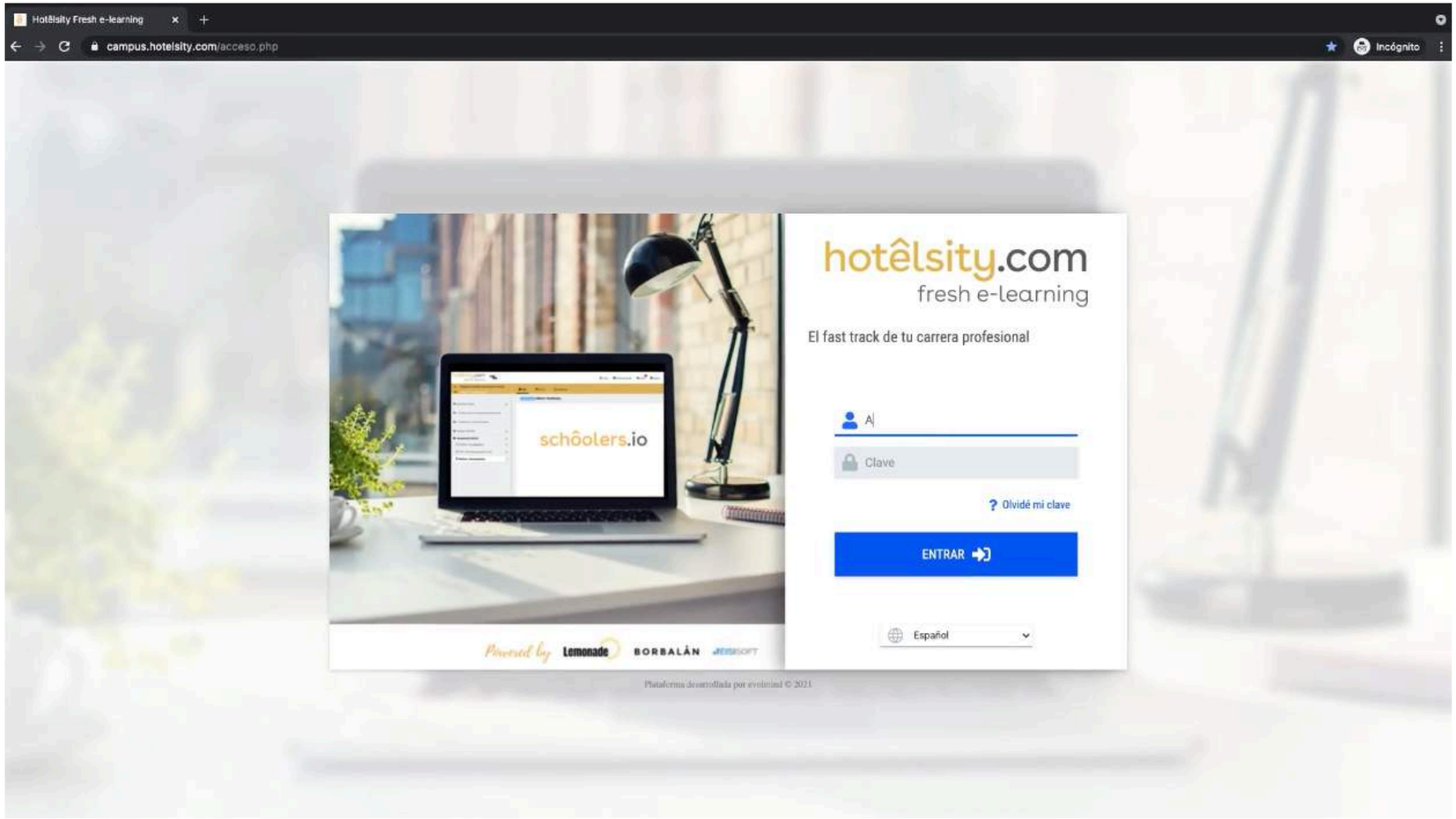
LA PLATAFORMA

Evolcampus es una plataforma **compatible con FUNDAE** y que ofrece las siguientes **ventajas**:

1. Uso **intuitivo y sencillo.**
2. Utiliza **todo tipo de contenidos**: vídeos, texto, imágenes, pdf, word y presentaciones.
3. Facilita la **comunicación entre tutor, experto, alumnos y entre alumnos**: mensajería interna, chat, foros e integración de videoconferencia.
4. Proporciona herramientas de **evaluación**: test y distintos tipos de actividades.
5. Integrable con **web** y comercio **electrónico**.
6. Adaptada a móvil (***responsive***).
7. Cumple con la **RGPD**.



ASÍ VEN LOS ALUMNOS EL CONTENIDO…



Puedes ver el vídeo también en YouTube …

ISAAC NEWTON & SCHÔOLERS

Puedes ver el vídeo también en YouTube …

2. NUESTROS PROGRAMAS

¿QUÉ INCLUYE SCHÔOLERS?

La plataforma **Schôolers.io** incluirá diferentes **programas de formación**:

Hotêlsity

Desarrollo profesional

Onboarding & outplacement

Reestructuraciones & Fusiones

Programs in-company

Adaptados a las necesidades del cliente

¿QUÉ INCLUYE HOTÊLSITY?

Hotêlsity

Desarrollo profesional

PAFB

Alimentos y bebidas

PAHK

Housekeeping

PATD

Transformación digital

PADH

Dirección Hotelera

PROMOCIONES

Nov 2020	▪ I Promoción (PADH)
Dic 2020 *Express*	▪ II Promoción (PADH)
Ene 2021	▪ III Promoción (PADH)
Feb 2021	▪ IV Promoción (PADH)
Abr 2021	▪ V Promoción (PADH, PAFB, PATD & PAHK)
Jun 2021 *Summer edition*	▪ VI Promoción (PADH, PAFB, PATD & PAHK)
Jul 2021 *Port Aventura World edition*	▪ VII Promoción (PAHK)
Jul 2021 *Canary Islands Special edition*	▪ VIII Promoción (PADH, PAFB, PATD & PAHK)

PILARES DE HOTÊLSITY

Los tres pilares de Hotêlsity son …

1. **Refuerzo** y **estructuración** de los conceptos básicos.
2. Relaciones **interpersonales** e **interdepartamentales.**
3. **Innovación** y **tendencias.**

¿POR QUÉ HOTÊLSITY?

+91%*
Grado de satisfacción

+800**
Alumn@s

495€***
Por alumn@

100%
Bonificable por FUNDAE

(*) Promoción V **PAFB** finalizada en junio de 2021

(**) Hasta VII Promoción - julio 2021

(***) 495 € No incluye 21% IVA ni 10% gastos de gestión FUNDAE

¿POR QUÉ HOTÊLSITY?

Las instituciones de más prestigio avalan nuestros programas…

ASOLAN

gehocan

AEDH Asociación Española de Directores de Hotel

cart centro de alto rendimiento turístico

ITH Academy

Asego

OPCIONES DE PERSONALIZACIÓN

Grupo mínimo 25 alumnos

1. Fecha de **inicio y finalización** a medida
2. Inclusión del **logo** de la compañía en la plataforma.
3. Evento de **bienvenida** en exclusiva con participación en directo o en **vídeo** con mensajes corporativos por parte de la dirección (*)
4. Grabación de **entrevistas** a directiv@s (*)
5. Eliminación o sustitución de **píldoras (*)**
6. Subida a la plataforma de **documentos** corporativos (protocolos, SOP´s, manuales, etc.)
7. **Foros** en exclusiva
8. **Tutor** en exclusiva
9. **Diplomas** de bienvenida y finalización certificados con tecnología blockchain
10. Posibilidad de trasladar el programa a la **plataforma LMS** del cliente

(*) Nº de cambios limitado en función del número de alumnos y de la posibilidad de reutilizar el nuevo contenido

¿POR QUÉ ELEGIR LA CANARY ISLANDS SPECIAL EDITION?

Schôolers rinde tributo a uno de los principales destinos vacacionales del mundo y se traslada en esta edición a Canarias con la finalidad de crear una **comunidad educativa especializada en la industria turística** que ayude a prepararnos para la reactivación del turismo antes de la temporada alta.

La *Canary Islands Special Edition* de Hotêlsity contará con:

1. Un **evento de bienvenida** en formato *blended**
2. **Foros** y diferentes **eventos** creados especialmente para esta **edición**
3. **Contenido exclusivo**:
   - **Evento** de **presentación** de los programas que conforman la Canary Islands Special Edition a través de cafés virtuales
   - **Entrevistas** a **personas** de interés en las Islas Canarias
   - **Webinars enfocados** a la realidad de las Islas Canarias
4. Horarios **adaptados**
5. El apoyo de **asociaciones locales** como GEHOCAN

(*) Sujeto a número de participantes y situación sanitaria provocada por el Covid-19

3.

HOTÊLSITY PROGRAMA AVANZADO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS (PAFB)

PAFB EN CIFRAS

+220
Píldoras

13
Módulos

66
Horas de contenido

18
Expert@s

+20
Entrevistas

CONTENIDO

Hotêlsity está organizado en **12 módulos, 40 temas**, con más de **66 horas de contenido**.

1. **Compras y gestión de *stock***
2. **Gestión del departamento de F&B**
3. **Cocina**
4. **Bar y comedor**
5. ***Ancillaries: upselling & cross selling***
6. **Eventos**
7. **Oferta gastronómica**
8. **APPCC y Mantenimiento**
9. **Calidad y ESG**
10. **Transformación digital**
11. **Inglés**
12. **Liderazgo y gestión de personas**
13. ***Bonus track:*** **caso práctico**

¿PARA QUIÉN?

El Programa Avanzado de Alimentos y Bebidas (PAFB) está especialmente pensado para…

- ➡ *F&B managers*
- ➡ Jefes de sala
- ➡ Jefes de cocina
- ➡ Director@s de hotel
- ➡ Subdirector@s de hotel
- ➡ Corporativ@s

Incluid@s en **planes de desarrollo**

Con dominio del **castellano**

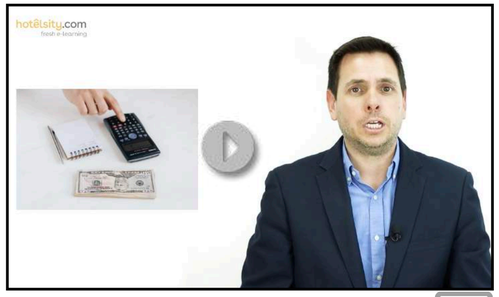
Que quieran acelerar su desarrollo

Interesad@s en **ampliar** de una manera rápida su **conocimiento** sobre el área de F&B de un hotel

Con disponibilidad para dedicar **66 horas** en un periodo de **uno o dos meses**

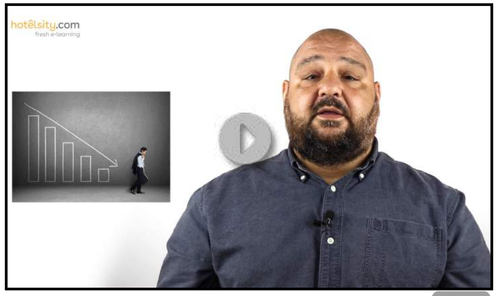
Chema Holguín
Impulsor

Iván González
Coordinador & módulo de cocina



Gabriel Mayol
1. Compras y gestión de *Stock*

Alberto Amaya
2. Gestión del departamento de F&B

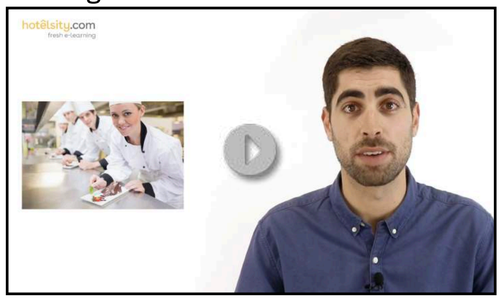


Iván González
3A. Procesos de cocina
3B. Buffet y show cooking

Claudio de Paola
3C. Cocinas del mundo

Toni Viñas
3D. Pastelería

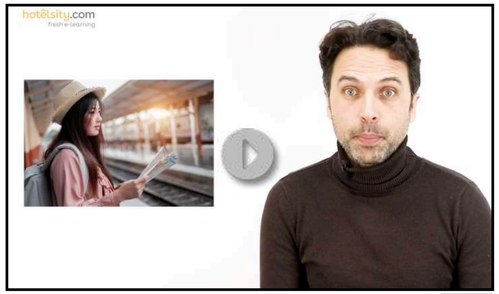
María Colomer
3E. Alimentación responsable, saludable y sostenible



Albert Martín de Oliva
4A. Procesos de bar y comedor

Chema Holguín
Impulsor

Iván González
Coordinador & módulo de cocina

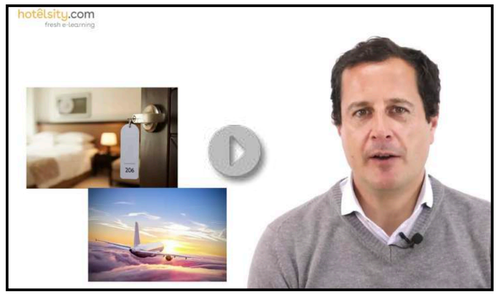


Eddie Morales
4B. Café, cocteles, smoothies y cerveza

Pilar Fernández
4C. Vino

Fina Montoro
5. Ancillaries: upselling y cross selling

Yeray Carlos
6. Eventos

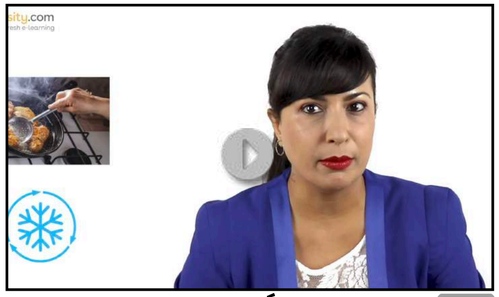


Óscar González
7A. Desarrollo y marketing de la oferta gastronómica

Victoria Fuster
7B. Diseño y tematización de espacios

Chema Holguín
Impulsor

Iván González
Coordinador & módulo de cocina

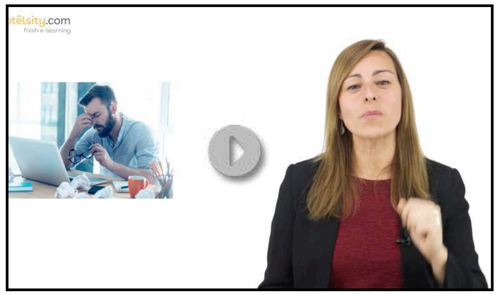


Paquita Álvarez
8A APPCC, seguridad alimenticia
10. Transformación digital

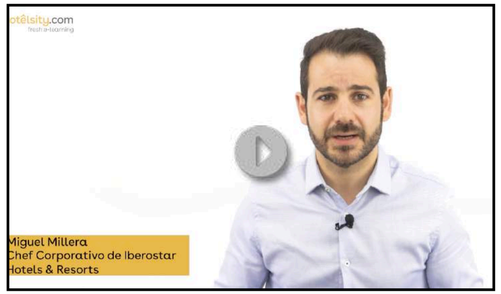
Pablo Casado
8.B Mantenimiento

Sandra Serrano
9. Calidad y ESG

Jaume Gelabert
11. Inglés



Núria Torres
12. Liderazgo y gestión de personas



Miguel Millera
Bonus track: caso práctico

TE ADELANTAMOS NUESTRO CONTENIDO

Iván González

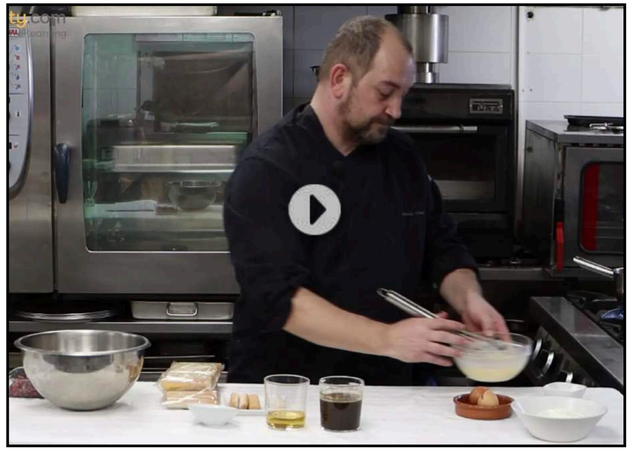
Procesos de cocina y buffet y show cooking

Cocina al vacío

Pilar Fernández

Vino

Cómo es una bodega



Toni Viñas

Pastelería

Receta tiramisu

Claudio de Paola

Cocinas del mundo

BabaGanoush

En colaboración con Restaurante Bruselas

Calle Gran Via Asima, 2, 07009 Palma, Illes Balears

TE ADELANTAMOS NUESTRO CONTENIDO

Eddie Morales

Café, cocteles, smoothies y cerveza:

Recetas de café

Albert Martín de Oliva

Procesos de bar, comedor y *room service*

Aspectos a tener en cuenta en el diseño y gestión del servicio

Biel Mayol

Compras y gestión de Stock

Registros de calidad del departamento de compras

ENTREVISTAS CON PROFESIONALES DEL SECTOR

David Holguín
SUSHITA

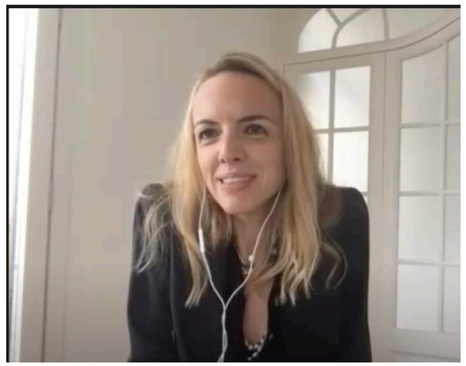
Virginia González
PRINSOTEL HOTELS & APARTMENTS

Pedro del Pino
F&B CONSULTORES

José Antonio Rodado
MAKRO

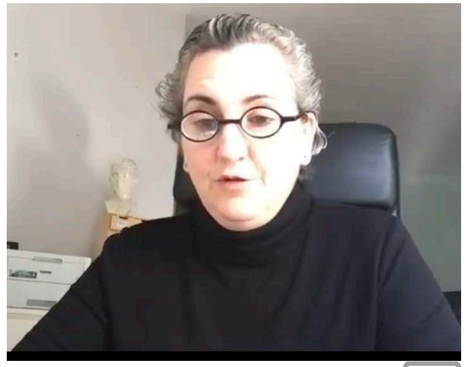
Joan Vives
MARABANS

Luis Garrido
CONSULTOR



Martina Miserachs
HEALTHIA CERTIFICATIONS

ENTREVISTAS CON PROFESIONALES DEL SECTOR



Pepa Muñoz
EL QÜENCO DE PEPA

Vicky Pulgarín
VICKY PULGARÍN CATERING

Blanca Rosselló
ROSSELLÓ - MARESCA

Cristina Pérez
SCHWAIGER XINO's

Andrés Montané
BARCELÓ HOTELS & RESORTS

Fabián León
CREADOR DE CONTENIDO GASTRONÓMICO

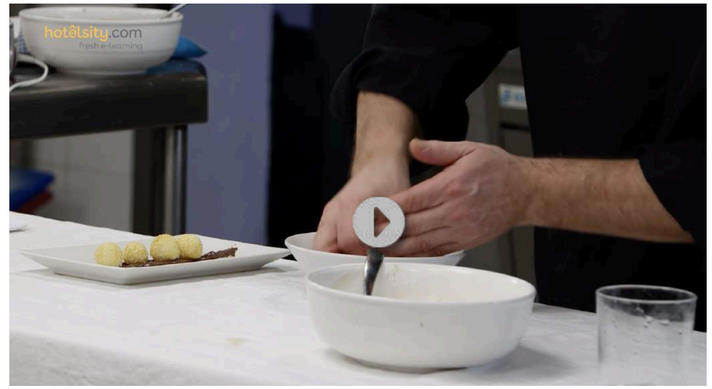
DESCUBRE MÁS...

Perder el miedo a hablar inglés

11. Inglés

Leer una etiqueta de Vino

4C. Vino

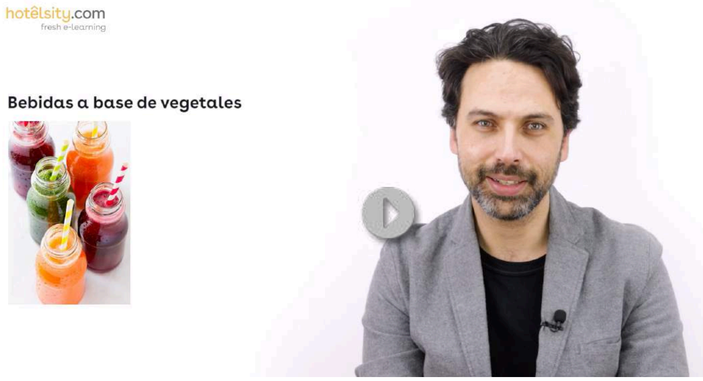


Coco con curry

3D. Pastelería

Tipos de café para elaboración de Expresso

4B. Café, Cócteles y Smoothies



Bebidas a base de vegetales

4B. Café, Cócteles y Smoothies

VÍDEO PRESENTACIÓN

VÍDEO PRESENTACIÓN

4.

SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS

SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS

gehocan

Hotelsity Se Une A Gehocan Aportando Su Propuesta Formativa Especializada En El Sector Hostelero

Hotêlsity by Schôolers es una innovadora línea de programas de formación y desarrollo profesional en vídeo para la industria hotelera.

La metodología basada en píldoras de vídeo impartidas por profesionales de prestigio, así como entrevistas a personas relevantes del sector y la tecnología que permite que sea adaptable a cualquier dispositivo, permiten un aprendizaje dónde, cúando y cómo quiere el usuario dotándole de conocimientos prácticos de manera amena.

La línea de programas Hotêlsity avalada por instituciones como ITH, AEDH y ASEGO incluye los programas avanzados de Dirección Hotelera (PADH), Alimentos y Bebidas (PAFB), Housekeeping (PAHK) y Transformación Digital (PATD), así como programas a medida para compañías hoteleras.

Fuente. Gehocan

HOSTELTUR

La innovación en la era COVID también llega a la formación hotelera online

Si ya antes la innovación era esencial para el **desarrollo de nuevos modelos de negocio, en la era COVID es más importante que nunca** y llega a todos los segmentos del sector, incluida la formación hotelera. Prueba de ello son tres empresas de Mallorca -**Lemonade Hospitality Partners**, Eisi Soft **y Borbalán**- que han aunado esfuerzos para reinventarse y adaptarse a los nuevos tiempos con la puesta en marcha de **Hotêlsity.com**, un innovador programa de **formación online** para el sector basado en cápsulas de 15 minutos adaptadas a dispositivos móviles.

Fuente. Hosteltur

mallorcadiario.com

19 Feb 2021

Hotêlsity, un proyecto educativo para revolucionar la formación hotelera

Bernat Cañellas es un emprendedor con mucha experiencia que ha unido sus fuerzas con otros dos socios, Bernat Vidal (Borbalán) y Xavi López (Eisi Soft), para crear un programa de formación hotelera que apuesta por la funcionalidad y el resultado visible.

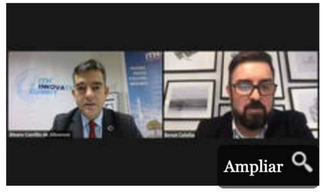
Fuente. Mallorcadiario

Diario de Mallorca

NexoHotel.com
Diario online de Hotelería y Alojamiento

Schoolers se une a ITH para reforzar la formación del sector

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) suma a Schôolers.io como nuevo asociado en el área de formación especializada a través de ITH Academy, **con el objetivo de democratizar la formación especializada en las distintas áreas del Sector Turístico**, mediante programas adecuados a cada perfil profesional y con un innovador formato *online* con módulos específicos basados en cápsulas de vídeo e impartidos por reconocidos profesionales del sector.



Álvaro Carrillo de Albornoz y Bernat Cañellas.

ibeconomía.es
Actualidad económica y social de las Islas Baleares

La Mallorquina Schôolers.io se une a ITH para reforzar la formación e-learning del sector hotelero

Bernat Cañellas, CEO & Co-founder de Schôolers.io afirma que "Durante los últimos años hemos trabajado intensamente en programas de formación práctica en los hoteles y detectamos una nueva necesidad de adaptar estos cursos a la versatilidad de la formación online, más aún en un entorno Covid de teletrabajo, por ello nos lanzamos a generar todos los contenidos necesarios para crear un programa de alta calidad que complemente la formación de los profesionales del sector. En ese sentido, contamos con el convencimiento de que la colaboración con uno de los referentes del sector como es el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) nos ayudará a hacer más visibles los programas de Schôoler.io y a democratizar la formación de calidad en el sector."

Fuente. NexoHotel; Ibeconomía.es

AEDH Asociación Española de Directores de Hotel

Formación / 4 noviembre, 2020

Acuerdo CART y HOTÊLSITY

by Redacción

hotêlsity.com
fresh e-learning
by schôolers.io

Os informamos acerca del acuerdo de colaboración alcanzado por la AEDH para que los miembros de la asociación puedan realizar los programas de formación online Hotêlsity y obtengan un código promocional de un 15%, una vez realizado el primer programa, para poder utilizar en el próximo programa que quieran realizar.

Sobre Hotêlsity

Hotêlsity es el primer programa especializado en el sector hotelero dirigido a directores y subdirectores de hotel de, plataforma online de formación y desarrollo profesional especializada y sectorial con una propuesta de valor única en el mercado.**Schôolers.io** nace con el objetivo de cubrir un hueco en la formación online, existe multitud de oferta formativa digital generalista, sin embargo, hasta ahora, se ha dejado de lado la formación digital especializada en determinados sectores. Por ello desde Schôolers.io ya estamos trabajando en diferentes programas formativos para cubrir las necesidades de diferentes sectores como agentes de viaje, tripulantes de cabina, turismo, real estate, sanidad, seguridad, etc.

Fuente. AEDH

HOSTELTUR

Edición España. Nuevos programas avanzados enfocados a Transformación Digital, Housekeeping y Alimentos y bebidas.

Nuevos programas Hotêlsity: la revolución online en formación hotelera

7 ABRIL, 2021

Schôolers.io, fruto de la unión de tres conocidas empresas del sector turístico: Lemonade Hospitality Partners, EISI SOFT y Borbalán, nace con el objetivo de cubrir el hueco existente en la formación online especializada del sector. En base a ello, el próximo 15 de abril lanzan tres nuevos programas avanzados enfocados al sector hotelero en materia de Transformación Digital, Housekeeping y Alimentos y bebidas, que se unen a la 5ª promoción del programa avanzado de Dirección Hotelera. Todo ello, mediante la plataforma online de formación hotelera Hotêlsity.

Según explica **Bernat Cañellas, CEO y Cofundador de Schôolers**. "Es de vital importancia que todos los miembros de los equipos en hoteles se activen y formen de cara a esta temporada que supondrá un importante reto para todos. Debido a ello, buscamos capacitar y ayudar en la transformación digital no solo de directores y subdirectores sinó también de jefes de departamentos tan importantes como Housekeeping, Front Desk y F&B, ya que para conseguir los objetivos más ambiciosos es imprescindible contar con los mejores profesionales en cada una de las áreas, que son, en definitiva, los engranajes que permiten el buen funcionamiento del hotel."

Fuente. Hosteltur

EL ECONÓMICO
SEMANARIO DE LA EMPRESA Y EL TURISMO DE BALEARS

Hotêlsity: una plataforma online de formación

Bernat Vidal, Xavi López y Bernat Cañellas son los fundadores de Shôolers, un proyecto formativo que da sus primeros pasos vinculado al mundo del turismo, pero que más pronto que tarde se dirigirá también a otros sectores.

El modelo de enseñanza implementado por Schôolers tiene numerosas ventajas, puesto que el alumno puede visionar el módulo formativo cuando quiera, donde quiera y desde el dispositivo que quiera, ya que que está preparado para ordenador, tableta, *smartphone*... Además, los alumnos pueden ver los vídeos tantas veces como quieran. El contenido audiovisual se ve reforzado con PDF descargables, que vienen a suplir a los tradicionales libros de texto. Además, dentro de la plataforma existen también actividades relacionadas

Fuente. El Económico

TECNOHOTEL

Cinco claves para afrontar la transformación digital en tu hotel

6 abril 2021

Sin embargo, como en casi todo, las prisas no son buenas compañeras de viaje, y si se quiere afianzar y dar una base sólida al proceso de transformación digital que han iniciado muchas organizaciones, es fundamental tener en cuenta cinco claves imprescindibles:

1. No estamos en una era de cambios, sino en un **cambio de era** en la que es vital adaptarse para seguir siendo competitivo.
2. La **cultura de compromiso** en todos los empleados es la verdadera y principal palanca para un proceso de transformación.
3. La digitalización no debe ser entendida como la ejecución informática de un proceso que se realiza en papel, sino como un **cambio de paradigma** en la manera de hacer las cosas.
4. La tecnología debe ser **aplicada con un fin** y no como un medio.
5. No podemos mejorar aquello que no medimos, por ello, **los datos son el el nuevo petróleo**.

Curso de Hotêlsity

Muchos son los factores a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo un proyecto de digitalización. Conviértete en la pieza clave para liderar la transformación digital en tu hotel con el nuevo **Programa Avanzado de Transformación Digital (PATD) de Hotêlsity,** impulsado por **EISI SOFT** de la mano de **Xavi López y Pablo Casado.**

Descubrirás los conocimientos, las claves y las herramientas que debes tener en cuenta a la hora de abordar un proyecto digital con el acompañamiento de grandes expertos del sector.

Fuente. Tecnohotel

Hotêlsity: La comunidad online que revoluciona la formación hotelera

8 abril 2021

Bonificables 100%

Los programas de hotêlsity son bonificables al 100% por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae) y sus contenidos se basan en cápsulas de vídeo, grabadas por los mejores expertos en cada área, contenido en presentaciones y entrevistas grabadas con profesionales del sector que amplían la visión de cada una de las materias tratadas.

Según explica **Bernat Cañellas, CEO y Cofundador de Schôolers**: "En estos momentos difíciles es importante que el personal se reactive para formarse, no solo altos directivos sino también personal base. Para ello apostamos por una formación segura que se puede hacer desde casa y con cualquier dispositivo móvil, tablet u ordenador, pero con un formato de calidad contando con expertos del sector y casos reales.

Programa Avanzado de Transformación Digital (PATD)

La digitalización de las organizaciones es una necesidad de la que, hoy en día, nadie duda. Sin embargo, no es una cuestión sencilla y requiere la definición de una buena estrategia digital liderada por expertos en la materia para llegar a conseguir los objetivos marcados.

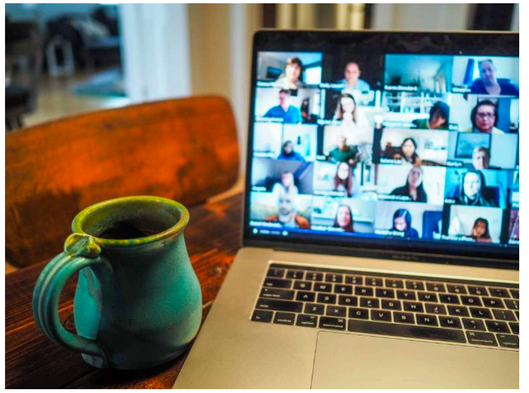
Programa Avanzado de Alimentos y Bebidas (PAFB)

Es por todos conocidos que la comida o el servicio no solo debe estar bueno, sino también parecerlo. El cliente cada vez es más exigente y debemos no solo conocer sus gustos, preferencias y nuevas demandas, sino también estar al corriente de las nuevas tendencias.

Programa Avanzado de Housekeeping (PAHK)

En los nuevos tiempos e los que el departamento de Housekeeping se ha ido actualizando, con nuevas herramientas digitales y procedimientos de trabajo, los establecimientos hoteleros demandan la figura del housekeeping manager cualificado para afrontar una correcta gestión del departamento.

Con el nuevo **Programa Avanzado de Housekeeping de Hotêlsity**, impulsado por **Lorena Moreno,** Formadora y Housekeeping Manager y **Paquita Álvarez,** Product Manager y Senior Consultant en EISI SOFT, los alumnos descubrirán los aspectos clave que deben tener en cuenta a la hora de gestionar el departamento de pisos, que demanda hoy el sector hotelero.



Fuente. Tecnohotel

SMARTTRAVEL NEWS

Housekeeping Manager: el perfil que demanda hoy el sector hotelero

En ese sentido, según Lorena Moreno, formadora y Housekeeping manager y Paquita Álvarez, product manager y Senior Consultant en EISI SOFT e impulsoras del Programa Avanzado de Housekeeping (PAHK) de Hotêlsity, todo housekeeping manager debe tener en cuenta las siguientes claves:

- El departamento de pisos es uno de los departamentos con mayor peso en la imagen del hotel y en la experiencia del huésped.
- La comunicación interdepartamental e intradepartamental son las piezas claves para el éxito del departamento de pisos.
- Los SOP´s, protocolos e Instrucciones de trabajo son aliados indispensables en el proceso de mejora continua.
- La cultura de equipo viene acompañada de un buen liderazgo y de una adecuada formación.
- Supervisar no es solo encontrar los errores o puntos de dolor que ha cometido tu equipo. La responsabilidad va más allá, debemos motivar y hacer equipo.

En este contexto, Schôolers ha presentado el nuevo Programa Avanzado de Housekeeping (PAHK) de Hotêlsity, en el que los interesados podrán descubrir los conocimientos, las claves y las herramientas a tener en cuenta a la hora de gestionar el departamento de pisos, que demanda hoy el sector hotelero, de la mano de grandes expertos.

Fuente. Smarttravel

5 claves que todo gestor del departamento de F&B debe conocer

En ese sentido, los impulsores del nuevo Programa Avanzado de Alimentos y Bebidas de Hotêlsity, basándose en su amplia experiencia asesorando a hoteles desde FyB Consultores nos dan las claves que todo profesional de F&B debe conocer para adaptarse a los nuevos tiempos:

- Para maximizar la experiencia del cliente, todo nuestro equipo tiene que conocer muy bien el producto que está ofreciendo a los clientes. Para ello, tenemos que convertirnos en líderes capaces de formar y motivar a nuestro equipo.
- El cliente cada vez es más exigente y conocer sus gustos, preferencias y nuevas demandas ya no es una opción, sino una necesidad. Para ello, es muy importante enfocarnos en la cultura del detalle y la personalización del servicio.
- El cliente evoluciona y es imprescindible innovar e incorporar a nuestro producto las nuevas tendencias, tanto en comidas como en bebidas y en servicio, para seguir sorprendiendo y lograr los ansiados wow effects. Las nuevas herramientas digitales que hay en el mercado nos pueden ayudar a incorporar esta innovación.
- El cliente evoluciona y es imprescindible innovar e incorporar a nuestro producto las nuevas tendencias, tanto en comidas como en bebidas y en servicio, para seguir sorprendiendo y lograr los ansiados wow effects. Las nuevas herramientas digitales que hay en el mercado nos pueden ayudar a incorporar esta innovación.
- Para garantizar el servicio, es de vital importancia formar y motivar equipos multidisciplinares que se adapten con facilidad a las distintas áreas que componen el departamento como bares, restaurantes, cocina, room service y eventos y que sean capaces de interactuar con el resto de equipos del hotel.
- Por último, para asegurar la viabilidad, es muy importante gestionar las compras, fijar los precios correctamente, saber elaborar los escandallos y las cartas.

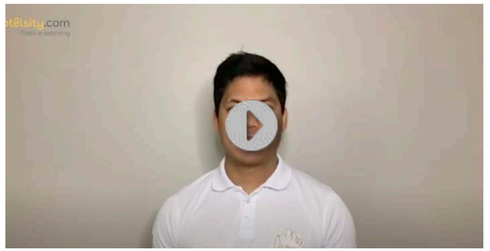
Fuente. Smarttravel

5. TESTIMONIALS

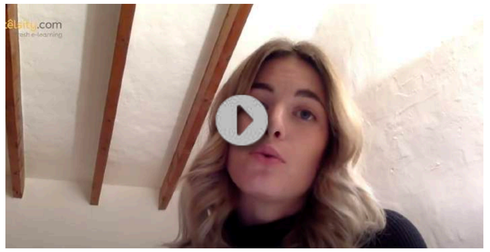
L@S ALUMN@S DE HOTÊLSITY SE DECLARAN FANS ...

Vanessa Prevedello

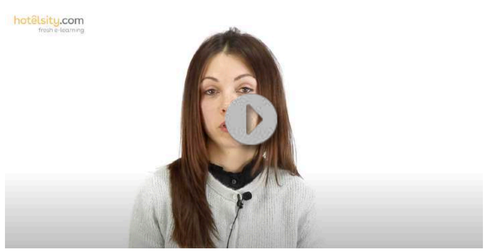
Sandy Catasta



Cristopher Orjalesa



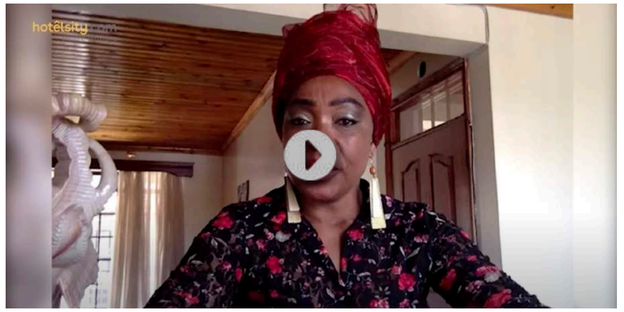
Cristina Garau



Elena Potanina

Matías Sotura

Resumen testimonials



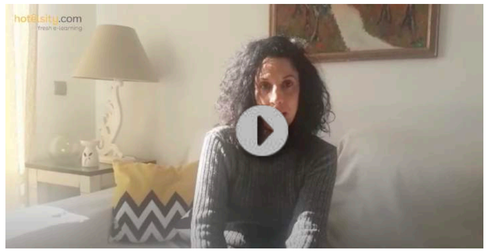
Céline Magneche

Álvaro Casado

Juan Martorell

Sandra Martínez

Vanessa Cursach



Sandra Hernández

6. EXPERT@S

EXPERT@S

CHEMA HOLGUÍN
Impulsor del programa

IVÁN GONZÁLEZ
Coordinador del programa
3A. Procesos de cocina
3B. Buffet y show-cooking

BIEL MAYOL
1. Compras y gestión de stock

ALBERTO AMAYA
2. Gestión del departamento de F&B

CLAUDIO DE PAOLA
3C. Cocinas del mundo

TONI VIÑAS
3D. Pastelería

MARÍA COLOMER
3E. Alimentación responsable, saludable y sostenible

ALBERT MARTÍN
4A. Procesos de bar, comedor y room service

EDDIE MORALES
4B. Café, cocteles, smoothies y cerveza

PILAR FERNÁNDEZ
4C. Vino

FINA MONTORO
5. Ancillaries: upsetting & cros selling

YERAY CARLOS
6. Eventos

ÓSCAR GONZÁLEZ
7A. Desarrollo y marketing de la oferta gastronómica

VICTORIA FUSTER
7B. Tematización y diseño de espacios

PABLO CASADO
8. Mantenimiento

PAQUITA ÁLVAREZ
9. APPCC y seguridad alimenticia
10. Transformación Digital

SANDRA SERRANO
9. Calidad y ESG

JAUME GELABERT
11. Inglés

NÚRIA TORRES
12. Liderazgo y gestión de personas

MIGUEL MILLERA
Bonus track: caso práctico

EXPERT@S

CHEMA HOLGUÍN

Impulsor del programa

Perfil personal

Consultor de proyectos en el departamento de alimentos , bebidas y compras para cadenas hoteleras, hoteles y restaurantes.

EXPERIENCIA LABORAL

SOCIO SENIOR
AIDABE

SOCIO Y FORMADOR
Fye forenhost formación | ene. 2018 - presente

DIRECTOR Y PROPIETARIO
FyB consultores | abr. 2013 - presente

FORMADOR DE SALA, BAR Y COCINA
En empresas hoteleras en fyb asesores | 2016 - presente

FORMADOR DE COCINA,BAR Y COMEDOR
Forempresa | nov. 2012 - dic. 2014

FORMADOR DE CURSOS DE CATERING, COCINA Y ECONOMATO
IMFOF | 2011 - 2012

FORMADOR DE CURSOS CORPORATIVOS PARA JEFES DE COCINA DE HOTELES GLOBALES
Forempresa | 2011

EDUCACIÓN

I.E.S. JUNÍPERO SERRA
Técnico Superior de Restauración | 2003

IFES MALLORCA
Técnico Intermedio de Prevención de Riesgos Laborales. | 2004

I.E.S. CALVIÀ
Técnico Superior de Alojamiento | 2001

HOTEL ESCUELA DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Estudios de Técnico de Cocina | 1991

INFOREM
Técnico Superior en Personas Discapacitadas | 2009

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Formación de empleados.
- Conocimientos del sector: Alta cocina, Gastronomía, Organización de eventos, Satisfacción del cliente, Fine Dining.

IVÁN GONZÁLEZ

Coordinador del programa
3A. Procesos de cocina
3B. Buffet y show-cooking

Perfil personal

Consultor gastronómico con una dilatada carrera en el mundo de la restauración. Con innumerables casos de éxito en el sector de la restauración, donde el valor mi experiencia asegura la atracción, porque en los negocios seducir y atraer es un arte con el objetivo de crear comunidad y clientes convencidos con ganas de volver.

EXPERIENCIA LABORAL

SOCIO SENIOR
AIDABE

JEFE DE COCINA
Restaurantes: "Dos de Mayo", "El Viajero", "Julian de Tolosa", "Barlovento", Madrid.

SEGUNDO DE COCINA
Restaurante "CasaLucio", Madrid.

JEFE DE COCINA Y GERENTE
Restaurante "Es Mercat", Palma

CONSULTOR GASTRONÓMICO
FYB Consultores

GESTOR
De dos tabernas de tapas, Madrid | 1992 - 1997

COCINERO
Restaurante "El Águila", Madrid

COCINERO JEFE DE PARTIDA
Restaurantes "Vallehermoso", "La Bodeguilla", "Tapas Bar", Madrid.

EDUCACIÓN

IQPIB
Director de restauración | 05/2017

ASOCIACIÓN EMPRESARIAL "LA VIÑA"
Curso de responsable de sala | 1994

ASOCIACIÓN DE COCINEROS Y REPOSTEROS DE MADRID
DCurso de cocina profesional | 1991 - 1993

ASOCIACIÓN EMPRESARIAL "LA VIÑA"
Curso de Maridaje | 1992

ASOCIACIÓN DE COCINEROS Y REPOSTEROS DE MADRID
Curso de Alimentación y Bebidas | 1991

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Catalán

EXPERT@S

BIEL MAYOL

1. Compras y gestión de stock

Perfil personal

Experimentado jefe de compras en cadenas hoteleras y profesor universitario,

EXPERIENCIA LABORAL

PROFESOR MASTER GESTIÓN HOTELERA EUHTM
Escuela Universitaria de Turismo, Murcia | sept. 2015 - presente

FORMADOR ACREDITADO SOIB
SOIB | mar. 2014 - presente

PROFESOR
Centro de Cualificación Turística de Murcia | sept. 2011 - presente

PROFESOR ASOCIADO
Universitat de les Illes Balears | sept. 2018 - oct. 2020

RESPONSABLE CORPORATIVO COMPRAS F&B
Hoteles Globales | 2015 - sept. 2020

PROFESOR
ISGEG Instituto superior de Gestión y Gastronomía | ene. 2014 - sept. 2017

PROFESOR EN LOS CENTROS DE TURISMO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
Generalitat Valenciana | sept. 2010 - dic. 2016

PROFESOR DE GESTIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDA 4º GRADO DE TURISMO
Escuela de Turismo, Baleares | sept. 2012 - sept. 2016

CONSULTOR Y FORMADOR
Turistelia | 2014 - 2015

DIRECTOR F&B Y EVENTOS
Barcelo Hotels & Resorts | abr. 2010 - abr. 2014

EDUCACION

UNIVERSITAT D'ALACANT
Doctorado en Turismo, Tesis doctoral "Aplicación de un business intelligence en los consumos de buffets en hoteles" | 2014 - 2020

UNIVERSIDAD DE MURCIA
Master oficial en Gestión Hotelera | 2013 - 2014

UNIVERSIDAD DE MURCIA
Graduado en Turismo | 2013 - 2014

ESCUELA DE HOSTELERIA SANT POL DE MAR
Gestión de alimentos y bebidas | 2003 - 2003

ESCUELA HOSTELERÍA ISLAS BALEARES
Gestor de alimentos y bebidas | 2001 - 2002
Ténico en rRestauración | 2000 - 2001

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
Diplomado en Turismo | 1997 - 2000

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Aleman, Español.
- Conocimientos del sector: Hoteles, Catering, Gestión de eventos, Análisis de ingresos, Gestión y dirección hotelera, Gestión de rendimiento, F&B, Banquetes, Revenue Analysis, Turismo.

ALBERTO AMAYA

2. Gestión del departamento de F&B

Perfil personal

Con 10 años de experiencia en la industria de alimentos y bebidas, poseo una amplia experiencia en la gestión de restaurantes de servicio completo, restaurantes buffet, restaurantes de comida rápida y gestión de eventos, responsable de todas las áreas y personal involucrado durante el proceso, desde la compra hasta el servicio, altamente enfocado en la satisfacción del cliente.

EXPERIENCIA LABORAL

DIRECTOR CORPORATIVO DE BARES Y RESTAURANTES
Hoteles Globales | ene. 2019 - presente

ASESOR DE HOSTELERÍA
FyB Consultores | jun. 2016 - ene. 2019

RESPONSABLE DE RESTAURACIÓN
Dreamplace Hotel & Resorts | abr. 2015 - jul. 2016

AUDITOR DE OPERACIONES
KFC | sep. 2014 - dic. 2014

F&B MANAGER
Med Playa | jun. 2014 - oct. 2014

HEAD OF GUEST RELATIONS DEPARTMENT
Palagama Beach | oct. 2013 - ene. 2014

RESTAURANT MANAGER
Parque atracción | feb. 2002 - may. 2006

EVENTS COORDINATOR
Cooperación Internacional - IYC | feb. 2002 - jun. 2003

EDUCACIÓN

INESEM
Master en Gestión y Dirección hotelera | 2020 - 2021

EUDE BUSINESS SCHOOL
Graduate Course in marketing management and e-commerce. MarketingMarketing Management General | 2011 - 2013

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
Bachelors degree in hospitality management. Parks Recreation and Leisure Facilities Management | 2001 - 2004

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Alemán, Inglés y Español.
- Aptitudes interpersonales: Restarant management y Team Leadership
- Conocimientos del sector: Social Media, Cash Management, Event Manager e Inventory Control.

EXPERT@S

CLAUDIO DE PAOLA

3C. Cocinas del mundo

Perfil personal

Mi trayectoria profesional ha comenzando desde los puestos más elementales y ascendiendo con el paso de los años, gracias a mi dedicación y sacrificio. He trabajado en importantes compañías hoteleras, como Sheraton y posteriormente en compañías líderes españolas como Iberostar Hotels & Resorts.

EXPERIENCIA LABORAL

SOCIO CO-FUNDADOR DE 4 BISS
Gruppo 4 Biss | ene. 2020 - presente

GRUPOTEL HOTELS & RESORTS
Chef ejecutivo Grupotel Gran Vista**** | jun. 2018 - presente

HOTELES GLOBALES
Director Corporativo de Cocina | ene. 2017 - jun. 2018
Jefe de desarrollo corporativo| dic. 2016 - ene. 2017

IBEROSTAR HOTELS & RESORTS
Chef ejecutivo Iberostar Cala Millor Premium **** | Jun. 2015 - Abr. 2016
Chef ejecutivo Complejo Iberostar Praia Do Forte*****, Grand Hotel, Brasil | dic. 2013 - dic. 2014
Formador & Asesor zona EMEA | ene. 2010 - dic. 2013
Executive Chef Iberostar Vell Mary | ene. 2008 - ene. 2010
Executive Chef Iberostar Varadero | mar. 2006 - ene. 2007
Executive Chef Iberostar Taínos | sept. 2005 - mar. 2006

INSTITUTO HOTELERO SANTA CESAREA TERME
Técnico de Restauración en Servicios Turísticos, sistemas de gestión, Italia | 1990 - 1995

EDUCACIÓN

INSTITUTO HOTELERO SANTA CESAREA TERME, ITALIA
Técnico de Restauración en Servicios Turísticos de gestión | 1990 - 1995

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Alemán, Francés, Inglés, Español, Italiano, Portugués.
- Conocimientos del sector: Pre-opening, Hotels, Food & Beverage, Fine Dining, Menu Development, Restaurants, Cuisine, Culinary skills,

TONI VIÑAS

3D. Pastelería

Perfil personal

Maestro pastelero, que te enseñará a preparar diferentes recetas de pastelería. Te aseguro que si las incorporas a tu hotel, aumentará la satisfacción de los clientes.

EXPERIENCIA LABORAL

TÉCNICO COMERCIAL
La union sl | jul. 2013 - mar. 2020

JEFE REPOSTERO
Euromar dor | abr. 2010 - nov. 2012

ENCARGADO
Dos viñas sl | jul. 2003 - abr. 2010

JEFE ALMACEN
Discagran | may. 1999 - jul. 2003

OFICIAL PASTELERÍA
Pastyen | ago. 1997 - abr. 1999

PASTELERO
Pastelería vivero | ene. 1996 - jul. 1997
Forn des reco | ene. 1993 - ene. 1995

EXPERT@S

MARÍA COLOMER

3E. Alimentación responsable, saludable y sostenible

Perfil personal

Experta nutricionista, que te enseñará los trucos para diseñar una oferta gastronómica saludable, sostenible y responsable.

EXPERIENCIA LABORAL

DIETISTA - NUTRICIONISTA
Centro de Terapias Bio-regenerativas Dr. Catalán | ene. 2015 - actualidad

DIETISTA - NUTRICIONISTA
María Colomer Nutrición | 2000 - presente

INVESTIGADOR DIETISTA - NUTRICIONISTA
Universitat de les Illes Balears | 1999 - 2003

JEFE DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
Fundación Juegos Mundiales Universitarios | ene. 1999 - jul. 1999

DIETISTA - NUTRICIONISTA
GR Catering Service | ene. 1998 - ene. 1999

EDUCACIÓN

CODNIB COLEGIO OFICIAL DE DIETISTAS - NUTRICIONISTAS DE LAS ISLAS BALEARES
Certificación Internacional en Cineantropometría. ISAK Niel I, Nutrición Deportiva | 2012 - 2012

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
E.U. en Educación Nutricional, Nutrición humana | 2001 - 2002

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
E.U. en Actividad Física, Salud y Rendimiento Deportivo, Nutrición Deportiva | 1999 - 1999

UNIVERSITAT DE BARCELONA
Nutrición Humana y Dietética | 1994 - 1997

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Catalán, Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Orientación nutricional, Teaching, Nutritional Counseling, Public Speacking.
- Conocimientos del sector: Educación nutricional, Science, Sports Nutrition, Nutrition Education.

ALBERT MARTÍN DE OLIVA

4A. Procesos de bar, comedor y room service

Perfil personal

Más de una década de experiencia demostrable en el sector de la restauración. Maître y asistente de dirección en un destacado complejo turístico. Siempre en constante evolución: Grado en psicología, actualización universitaria en dirección y gestión de equipos de trabajo, titulación superior en dirección y gestión de alimentos y bebidas, curso de formador de formadores, y curso de gestión Bar-cafetería. En la actualidad, soy consultor junior y formador en proyectos de alimentos y bebidas para hoteles y restaurantes. Formación de equipos de sala, optimización de los procesos de servicio y mejora de la calidad de atención al cliente.

EXPERIENCIA LABORAL

FORMADOR Y CONSULTOR JUNIOR
FyB Consultores | feb. 2019 - presente

JEFE DE SALA
Balneario Illetas | mar. 2008 - oct. 2018

EDUCACIÓN

REFOIB SOIB
Formador | 2020 - 2020

EHIB FFR
Título superior en dirección y gestión de alimentos y bebidas | 2016

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
Grado en Psicología | 2009 - 2014

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Alemán, Catalán, Inglés, Español.

EXPERT@S

EDDIE MORALES

4B. Café, cócteles, smoothies y cerveza

Perfil personal

Tercer clasificado en el concurso nacional de baristas "Maestros del espresso, Illy". Experto formador con más de 6.000 horas de formación impartidas.

EXPERIENCIA LABORAL

ADMINISTRADOR
Sukata | jun. 2017 - presente

ASESOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
FyB asesores| jun. 2014 - dic. 2016

BARMAN Y ENCARGADO
Hotel Portixol | jun. 2014 - dic. 2016

FORMADOR DE INGLÉS PARA RESTAURACIÓN
ETB | varios cursos de 120h

FORMADOR DE GESTIÓN DEL BAR CAFETERÍA
ETB | varios cursos de 120h

FORMADOR DE OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR
PalmaActiva | varios cursos de 120h

FORMADOR DE INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN
IMFOF | cursos de 90h

EDUCACIÓN

I.E.S. JUNIPER SERRA
Técnico superior en restauración

I.E.S. SES ESTACIONS
Bachiller

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Catalán y Francés.

PILAR FERNÁNDEZ

4C. Vinos

Perfil personal

Trabajadora apasionada con experiencia, de confianza y auto exigente, con motivación y entusiasta, desarrollándome en puestos de dirección y formación. Más de 15 años dedicados a estos sectores, incluyendo 3 en Londres para mejorar y expandir conocimientos, idioma y vida.

EXPERIENCIA LABORAL

ASOCIADA
Asociación Iberoamericana de Directores y Directoras de Alimentos y Bebidas | dic. 2020 - presente

FORMADORA
FyB Consultores | mar. 2019 - presente

F&B / RESPONSABLE DE BARES Y RESTAURANTES
Hotel Son Caliu Spa Oasis | mar. 2017 - presente

MAITRE (DEPARTAMENTO A&B)
Hotel Riu Palace Bonanza Playa ****SUP, Hoteles Olivia | may. 2016 - feb. 2017

MAITRE / ASISTENTE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
Blau Hotels and Resorts, Pura Vida Blau Portopetro***** | ene. 2015 - may. 2016

MAITRE DE RESTAURANTE TEMATICO
Blau Hotels and Resorts | may. 2014 - nov. 2014

DIRECTORA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
Surmaster | mar. 2013 - sept. 2013

BAR AND FLOOR SUPERVISOR (COCKTAIL FOCUSED)
The Drift, Londres | jun. 2011 - mar. 2013

EDUCACIÓN

DKV
Cocina profesional | 2019 - 2020

EUROPEAN QUALITY FORMACIÓN
Master's degree, Gestión de recursos humanos / Administración de personal | 2018 - 2019

EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL
Formador de Formadores, Formación y desarrollo profesional de profesorado materias específicas | 2016 - 2017

INSTITUTO SUPERIOR DE GESTIÓN Y GASTRONOMÍA DE BARCELONA
Programa Universitario Director de Operaciones en Restauración | 2015 - 2016

ESNECA BUSINESS SCHOOL
Master (MBA) Gestión y Dirección de Hostelería, Turismo y Restauración | 2013 - 2014

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
Diplomatura en Trabajo Social | 2004 - 2008

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Servicio al cliente, Coaching, Liderazgo de equipos, Gestión y motivación de equipos, Dirección y desarrollo de equipos de trabajo, Formación de empleados.
- Conocimientos del sector: Hoteles, Restaurantes, Vinos, Catering, Banquetes, Turismo, Gestión de eventos.

EXPERT@S

FINA MONTORO

5. Ancillaries: upselling & cross selling

Perfil personal

Mi trayectoria profesional ha sido en el mundo hotelero donde tuve la oportunidad de trabajar 7 años en Punta Cana, Cuba y Riviera Maya. Hace siete años decidí dedicarme a lo que realmente me motiva, pasar mis conocimientos a los demás y por eso hoy en día me dedico a la formación.

EXPERIENCIA LABORAL

DIRECTORA ASOCIADA EN TRAINING & ANCILLARIES
Lemonade Hospitality Partners | jul. 2020 - presente

DIRECTORA ASOCIADA EN TRAINING & ANCILLARIES
the hotel factory | nov. 2019 - jul. 2020

FORMADORA - ANALISTA CONDUCTUAL
WorldCoaching | may. 2013 - jul. 2020

DIRECTORA
Iberostar Suites Hotel Jardín del Sol | abr. 2006 - abr. 2012

JEFA DE RECEPCIÓN Y SUBDIRECTORA
Iberostar Bavaro | mar. 1999 - mar. 2006

ROOM DIVISION MANAGER
Iberostar Daiquiri, Cuba | mar. 1999 - mar. 2006

SUBDIRECTORA
Iberostar Paraíso Lindo & Maya, México | mar. 1999 - mar. 2006

SEGUNDO JEFE DE RECEPCIÓN
Blau Hotels and Resorts | feb. 1997 - oct. 1998

RECEPCIÓNISTA
Iberostar Club Cala Barca | jun. 1990 - oct. 1996

EDUCACIÓN

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
TEAT, Tecnico en empresa y actividades turísticas | 2008 - 2010

KEY COACHING
Coach preofesional y Top Trainer | 2012 - 2013

EAE BUSINESS SCHOOL
Master en dirección de Recursos Humanos | 2011 - 2013

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Negociación.
- Conocimientos del sector: Gestión y dirección hotelera, Alimentación y bebidas, Hoteles, Turismo, Gerencia de hoteles, Preinauguración, Gestión hotelera, Alimentos y bebidas, Recursos humanos, Análisis de ingresos, Gestión de la hospitalidad, Gestión de rendimiento

YERAY CARLOS

6. Eventos

Perfil personal

Acumulo más de 15 años de experiencia en el sector de la restauración y la gestión de eventos.

EXPERIENCIA LABORAL

SOCIO SENIOR
AIDABE

CONSULTOR
FyB Consultores | mar. 2018 - presente

ASSISTANT BANQUET MANAGER
CCIB | ago. 2016 - mar. 2018

ASSISTANT F&B MANAGER
Gallery Hotel | jul. 2015 - jul. 2016

BANQUETING MANAGER
W Barcelona | mar. 2013 - mar. 2015

ASSISTANT F&B MANAGER
Hotel Santos Val de Neu 5* | dic. 2011 - mar. 2013

ASSISTANT RESTAURANT MANAGER
Gran Hotel Son Net 5* | jul. 2011 - dic. 2011

BANQUETING SUPERVISOR
Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc. | abr. 2010 - jul. 2011

DIRECTOR DE CENTRO
ARAMARK | ene. 2009 - ene. 2010

EDUCACIÓN

EUHT-CETT UNIVERSIDAD DE BARCELONA
F&B Management, Hospitality Management | 2009 - 2010

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
Diplomatura Turismo | 2009

ESCUELA DE HOSTELERIA JUNIPER SERRA
Restaurant Management, Hospitality | 2007 - 2009

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Negociación.
- Conocimientos del sector: Restauración, Hoteles, Catering, Turismo, Análisis de ingresos, Banquetes, Gerencia de hoteles

EXPERT@S

ÓSCAR GONZÁLEZ

7A. Desarrollo y marketing de la oferta gastronómica

Perfil personal

Director de marketing global experimentado con un historial demostrado de trabajo en la industria del transporte / camiones / ferrocarril. Experto en optimización de motores de búsqueda (SEO), negociación, gestión de marketing, planificación empresarial y comercio electrónico. Fuerte profesional del marketing con un Seminario Internacional de Negocios Digitales en RCC-Harvard (Boston) enfocado en tendencias e innovación de negocios digitales de ISDI.

EXPERIENCIA LABORAL

GLOBAL MARKETING DIRECTOR (EMEA / AME/ CUBA)
Iberostar Hotels & Resorts | dic. 2008 - dic. 2019

SUBDIRECTOR DE MARKETING
Barcelo Viajes | feb. 2005 - dic. 2008

MARKETING MANAGER
WYETH CONSUMER HEALTHCARE | feb. 2000 - jul. 2005

PRODUCT MANAGER
Spanair | 1997 - 1999

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Negociación, Dirección
- Conocimientos del sector: Hoteles, Turismo Comercio electrónico, Estrategia de mercadotecnia, Marketing en internet, Redes sociales, Estrategia empresarial, Gestión de productos, investigación de mercado, SEM, SEO, Administración de marketing.

EDUCACIÓN

ISDI
International Digital Seminar at RCC-HArvard (Boston), Digital business trends & innovation | 2016 - 2016

IESE BUSIESS SCHOOL - UNIVERSITY OF NAVARRA
Programa enfocado a la direccion estratégica de la organización al cliente | 2016

ISDI
DIBEX - Digital Business Executive Program | 2015 - 2016

IE BUSINESS SCHOOL
Master of Business Administration (MBA) | 1996 - 1997

UNIVERSIDAD DE NAVARRA
Graduate, Economics | 1991 - 1996

VICTORIA FUSTER

7B. Tematización y diseño de espacios

Perfil personal

Experta con más de 15 años de experiencia en el sector de la tematización y diseño de espacios.

EXPERIENCIA LABORAL

ESTILISTA, DIRECCIÓN DE ARTE, DISEÑO INTERIORES
Victoria Fuster | ene. 2019 - presente

FREELANCE DESIGNER
Livingmallorcadeco | jun. 2015 - presente

DECORADORA
Iberostar Group | jun. 2016 - ene. 2019

PROJECT MANAJER
IBEDITORIAL | mar. 2015 - jun. 2015

DECORACIÓN E INTERIORISMO
Laura Ashley | jun. 2014 - feb. 2015

INDEPENDENT TRAVELLER EXECUTIVE
TUI España | feb. 2013 - may. 2014

MICE & GROUPS
Spanair | ago. 2010 - feb. 2013

DELEGADA COMERCIAL BALEARES
Spanair | ago. 2008 - jul. 2010

MICE
VIAJES MUNDOJET | oct. 2007 - feb. 2008

EDUCACIÓN

ESCOLA SUPERIOR DE DISSENY
Grado de diseño de interiores | 2011 - 2013

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA - U.N.E.D.
Experto universitario, Master en Gestión y promoción de ferias y congresos | 2010 - 2012

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
Grado de Pedagogia | 2002 - 2004

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Servicio de atención al cliente, Liderazgo de equipos, Trabajo en equipo, Negotiation, Teamwork, Management.
- Conocimientos del sector: Ventas, Gestión de eventos, Estrategia empresarial, Análisis de viajes, Event Management, Sales, Travel Management, Revenue Analysis, Business Strategy.

EXPERT@S

PAQUITA ÁLVAREZ

8A. APPCC
10. Transformación digital

Perfil personal

Soy una persona creativa, flexible, con una enorme capacidad para trabajar en equipo, liderar, con buena iniciativa y buena en la resolución de problemas

EXPERIENCIA LABORAL

PRODUCT MANAGER & SENIOR CONSULTANT
EISI SOFT | abr. 2017 - presente

HOTEL MANAGER
Neptuno & Flamingo Hotels **** | sept. 2014 - abr. 2017

DEPUTY HOTEL MANAGER
Neptuno & Flamingo Hotels **** | mar. 2014 - ago. 2014

Hotel Riu Palace Bonanza Playa **** Sup | abr. 2011 - nov. 2013

FRONT OFFICE MANAGER / DEPUTY HOTEL MANAGER
Hotel Roc Illetas Playa **** | feb. 2008 - mar. 2011

RFRONT OFFICE MANAGER / MANAGER ASSISTANT
Cala Pi Club (timeshare resort) | feb. 2004 - ene. 2008

EDUCACIÓN

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
MTA (Master in Tourism Administration, Hospitality Administration/Management | 2008 - 2008

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
Degree in tourism, tourism | 2002 - 2004

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
Diploma in tourism, tourism | 1998 - 2002

NHTV ACADEMY OF FACILITY MANAGEMENT
Erasmus | 2003 - 2004

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Alemán, Francés, Italiano, Ruso, Catalán.
- Aptitudes interpersonales: Community manager.
- Conocimientos del sector: Creación y desarrollo de empresas.

PABLO CASADO

8B. Finanzas y ofimatica

Perfil personal

Actualmente consultor senior en EISISOFT, soy un profesional con una dilatada experiencia en el departamento de mantenimiento tanto a nivel de hotel, como gestionando varios activos desde una perspectiva corporativa. El mantenimiento es el gran desconocido en los hoteles. Pero si desglosamos bien los contenidos, lograremos concienciar sobre la importancia que tenemos dentro del sector.

EXPERIENCIA LABORAL

SENIOR MANAGEMENT CONSULTANT
EISI SOFT | may. 2009 - presente

UK MAINTENANCE AREA MANAGER
Meliá Hotels International | ago. 2018 - presente

MAINTENANCE AREA MANAGER EMEA REGION
Meliá Hotels International | ene. 2016 - ago. 2018

MAINTENANCE COORDINATOR
Meliá Hotels International | jun. 2014 - ene. 2016

MAINTENANCE TECHNICIAN
Meliá Hotels International | nov. 2013 - jun. 2014
Náutica Formentera | jun 2012 - sept. 2012

MECÁNICO NAVAL
Isla Azul Centro Nautico | may. 2012 - oct. 2013

PROFESOR ADJUNTO
Real Instituto Educación Secundaria Jovellanos | ene. 2012 - jun. 2012

ALUMNO DE MÁQUINAS
Acciona Transmediterranea | feb. 2010 - jun. 2010

INFORMÁTICA Y ADMINISTRACIÓN
Camara Oficial de Comercio, Industria y Navegación Gijón | meses de Mayo a Septiembre de los años 2007,2008 y 2009

EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA
Grado, Ingeniería Marina | 2012 - 2013

UNIVERSIDAD DE OVIEDO
Master, Formación al Profesorado | 2011 - 2012

UNIVERSIDAD DE OVIEDO
Diplomatura, Máquinas Navales | 2006 - 2010

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Trabajo en equipo, atención al cliente, Negociación.
- Conocimientos del sector: Gestión de proyectos, Investigación, Marítimo, Estrategia empresarial, Energía renovable, Transporte marítimo internacional, Eficiencia energética, Operaciones marítimas, ISM

EXPERT@S

SANDRA SERRANO

9. Calidad y ESG

Perfil personal

Apasionada de este negocio y con una visión global de todo lo que le envuelve. Me considero una profesional comprometida con su equipo y con la compañía. Como profesional del sector turístico, he ejercido en diversos ámbitos que me han aportado una visión global del mismo.

EXPERIENCIA LABORAL

DIRECTORA DE OPERACIONES
JS Hotels | 2020 - presente

ADJUNTA AL DIRECTOR DE OPERACIONES Y DIRECTORA CORPORATIVA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE
Hoteles Globales | 2016 - 2020

PROFESORA ACREDITADA EN LA ESCUELA DE TURISMO DE BALEARES
Escuela de Turismo Felipe Moreno | ene. 2017 - presente

PROFESORA HOSTELERÍA
SOIB | may. 2018 - may. 2019

DIRECTORA DE HOTEL
HG Hoteles | 2015 - 2016
Hotel Allon Mediterrania | 2011 - 2015
Hotel Best Wester y Hotel Royal | 2008 - 2011
Sandos Hotels & Resorts | 2004 - 2007

AGENTE DE VIAJES
Carlson Wagon Lits Travel | Desde 2001 hasta 2002

ADJUNTA A DIRECCIÓN Y COORDINADORA DE CALIDAD
Hoteles Magic Costablanca | feb. 1997 - oct. 1998

EDUCACIÓN

UNIVERSITAT D'ALACANT
- Master en Food and Beverage y Director de Restauración, Restauración | 2014 - 2015
- Master en Dirección y Gestión Hotelera, Diplomada en Turismo | 2003 - 2004
- Experto Universitario en desarrollo local, Diplomatura en Turismo | 2001 - 2002
- Curso de adaptación pedagógica, Diplomatura en Turismo | 2001 - 2002
- Diplomatura, Gestión de servicios turísticos y de viajes | 1997 - 2000

UNIVERSITÉ SAVOIE MONT BLANC
Beca Erasmus, Gestión de servicios turísticos y de viajes | 2001 - 2002

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Negociación, Trabajo en equipo, Servicio de atención al cliente.
- Conocimientos del sector: Gestión de eventos, Gerencia de hoteles, Gestión y dirección hotelera, Relaciones públicas, Estrategia empresarial.

JAUME GELABERT

11. Inglés

Perfil personal

He supervisado el trabajo de profesores de español como profesor adjunto de español y lingüística en la Universidad Loyola de Chicago y más recientemente, personal y profesorado en los diferentes programas en España en Cuba en la Universidad de Arcadia.

EXPERIENCIA LABORAL

ARCADIA UNIVERSITY
Academic Director for Spain and Cuba Programs | jun. 2012 - presente
Academic Director for Spain Programs | jul. 2010 - jun. 2012
Director, Barcelona Center | jul. 2009 - jun. 2012

LEXIK TRANSLATIONS
Traductor, consultor lingüístico y editor de texto.
Co-propietario | 2007 - Presente

LOYOLA UNIVERSITY CHICAGO
Profesor de lingüística, Español y metodología de enseñanza de idiomas.
Director del programa de enseñanza de Español | 2004 - 2009

THE PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY
Profesor de gramática del Español e Introducción a la lingüística | 2000 - 2004

THE UNIVERSITY OF NEW MEXICO, ALBUQUERQUE
Profesor de Español | 1998 - 2000

EDUCACIÓN

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
Doctor en lenguas extranjeras | 2008 - 2008

PENN STATE UNIVERSITY
Doctor en Lingüística | 2000 - 2004

THE UNIVERSITY OF NEW MEXICO
Máster en Lingüística teórica | 1998 - 2000

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
Licenciado Filología Española | 1990 - 1995

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Francés, Portugués, Italiano.

EXPERT@S

NÚRIA TORRES

12. Liderazgo y gestión de personas

Perfil personal

Formadora experta en competencias profesionales enfocadas a la Dirección y Gestión de Equipos, facilitando herramientas prácticas y útiles para el día a día. He realizado más de 2.200 sesiones de Coaching ejecutivo y Mentoring en los últimos 10 años y he entrenado a más de 2.000 profesionales.

EXPERIENCIA LABORAL

SOCIA DIRECTORA
Torres&Vallejo Executive Search | 2016 - presente

COACH & TRAINER FUNDADORA/DIRECTORA
Coachingpro | Sep. 2009 - presente

CONSULTORA DE RRHH
Consultingpro | 2016 - presente

PONENTE EN POSTGRADO COACHING CERTIFICADO POR ASESCO
ETB | oct. 2010 - ene. 2011

PONENTE MASTER DE RECURSOS HUMANOS
Escuela Superior Balear | abr. 2010 - jul. 2010

RESPONSABLE DE FORMACIÓN Y DESARROLLO
Barceló Hotels & Resorts | mar. 2009 - mar. 2010

RESPONSABLE DE SELECCIÓN
Hotusa | 2005 - 2006

TÉCNICA RRHH
Habitat Hotels | 2004 - 2005

RESPONSABLE DE CONTRATACIÓN. TÉCNICA DE RRHH
Pronovias | may. 2002 - dic. 2004

EDUCACIÓN

IESEC HUMAN
Coach CPC, Coaching ejecutivo y personal | 2008 - 2010

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA
Licenciatura, Ciencias del Trabajo | 2007 - 2010

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA
Diplomada, RRLL | 1995 - 1998

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Negociación, Formación y desarrollo, Coaching personal, Liderazgo de equipo, inteligencia emocional.
- Conocimientos del sector: Recursos humanos, Redes sociales, Planificación estratégica, Turismo.

MIGUEL MILLERA

Bonus track: caso práctico

Perfil personal

Formador experto y chef corporativo Iberostar Hotels & Resorts. Cursando diferentes másters y programas de dirección, liderazgo y gestión de los equipos. Experto en potenciación de la gastronomía hotelera.

EXPERIENCIA LABORAL

CHEF CORPORATIVO
Iberostar Hotels & Resorts | ene 2009 - presente

FORMADOR ASOCIADO MASTER F&B
Basque Culinary Center | ene. 2019 - presente

JEFE DE RESTAURACIÓN
Expo Zaragoza | sept 2005 - ene 2009

JEFE DE COCINA
Iberostar Hotels & Resorts | may. 2003 - sep. 2005

JEFE DE COCINA
Hotel en Baqueira Beret | nov. 2001 - abr. 2003

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Aptitudes interpersonales: Negociación, gestión y motivación de equipos
- Conocimientos del sector: potenciación gastronomia hotelera, menú, alta cocina, hoteles, etc.

EDUCACIÓN

IE BUSINESS SCHOOL
Programa Avanzado Dirección General | 2019 - 2020

ESADE
Liderazgo de personas y gestión de equipos de alto rendimiento | 2019

LES ROCHES MARBELLA GLOBAL HOSPITALITY
Excelencia en el servicio del cliente premium | 2018

TAYLOR'S COLLEGE
English intermediate | 2009

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA
Máster administración y dirección empresas | 2001 - 2003

ESCUELA HOSTELERÍA GUAYENTE
FP y grado medio hosteleria | 1993 - 1998

ESCUELA HOSTELERÍA SAN LORENZO
Hostelería | 1995 - 1996

7.

PLAN DE ESTUDIOS

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 1. Compras y gestión de *stock*

Módulo 2. Gestión del departamento de F&B

Módulo 3. Cocina

- **3A.** Procesos de cocina
- **3B.** Buffet y *show cooking*
- **3C.** Cocinas del mundo
- **3D.** Pastelería
- **3E.** Alimentación responsable, saludable y sostenible

Módulo 4. Bar y comedor

- **4A.** Procesos de bar, comedor y *room service*
- **4B.** Café, cocteles, smoothies y cerveza
- **4C.** Vino

Módulo 5. *Ancillaries*: *upselling* & *cross selling*

Módulo 6. Eventos

Módulo 7. Oferta gastronómica

- **7A.** Desarrollo y marketing de la oferta gastronómica
- **7B.** Tematización y diseño de espacios

Módulo 8. APPCC y mantenimiento

Módulo 9. Calidad y ESG

Módulo 10. Transformación digital

Módulo 11. Inglés

Módulo 12. Liderazgo y gestión de personas

Bonus Track: caso práctico

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 1. Compras y gestión de stock

1. Compras, gestión y aprovisionamiento

1. Gestión de compras y objetivos
2. Comunicación interdepartamental
3. El circuito de compras
4. Identificar necesidades. Gestión de pedidos
5. La matriz de Kraljic
6. Sistemas y procesos de recepción de género
7. Test de rendimiento
8. Registros de calidad
9. La negociación con los proveedores
10. Entrevista José Antonio Rodado - Makro

2. Gestión de stock e inventario

1. Diferentes tipos de stock y coste de posesión
2. Índice de rotación de stocks
3. Control y valoración de inventarios
4. ABC de las compras. El principio de Pareto
5. Aplicación de programas de gestión
6. Entrevista Rafel Tugues - tSpoonLab

Módulo 2. Gestión del departamento de F&B

1. Cómo controlar nuestro negocio

1. Cómo conseguir los principales KPI's
2. El revPash

2. El escandallo y menú engineering

1. Elaboración de un escandallo
2. El escandallo en coctelería - caso práctico
3. Aplicación práctica del menú engineering
4. Seguimiento de la carta coctelera

3. Método de fijación de precios

1. El punto de equilibrio
2. Fijación de precios

4. Personal, cálculo y aplicación de ratios

1. Cálculo de costes de personal
2. Cuenta de resultados
3. Entrevista a David Holguín - Director financiero de Sushita

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 3. Cocina

Módulo 3A. Procesos de cocina

1. Distribución del trabajo en la cocina del hotel

1. Distribución del trabajo en la cocina del hotel - Parte I
2. Distribución del trabajo en la cocina del hotel - Parte II

2. Cocina de producción al vacío

1. Qué es la cocina al vacío. Punto de partida para una cocina de producción
2. Elementos necesarios para la cocción al vacío
3. Temperaturas de seguridad y abatimiento
4. Cocina de producción al vacío práctica - Parte I
5. Cocina de producción al vacío práctica - Parte II
6. Cocina de producción al vacío práctica - Parte III
7. Cocina de producción al vacío práctica - Parte IV

3. Entrevista a Miguel Millera - Chef Corporativo Iberostar Hotels & Resorts

Módulo 3B. Buffet y *show cooking*

1. Servicios de *buffet*

1. El *buffet* del siglo XXI
2. Servicios de *buffet*
3. *Buffet* de desayuno - Parte I
4. *Buffet* de desayuno - Parte II

2. El *show cooking*

1. *Show cooking* como gran aliado
2. Qué es y cómo realizamos un verdadero *show cooking* en el buffet
3. Todo lo que necesitas para realizar un *show cooking*
4. Equipamiento imprescindible para la realización del *show cooking*
5. Entrevista Mauro Carrillo - Asesor y formador F&B

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 3. Cocina

Módulo 3C. Cocinas del mundo

1. Cocina americana
1. Cocina Brasileña
2. Cocina Mejicana
3. Cocina Peruana

2. Cocina del mediterráneo
1. Cocina de la Toscana
2. Cocina del Magreb
3. Cocina Griega

3. Cocina asiática
1. Cocina Hindú
2. Cocina Tailandesa

Entrevista Fabián León - Creador de contenido F&B y emprendedor en Foodtech

Módulo 3D. Pastelería

1. Cocina americana
1. Cocina Brasileña (Brigadeiro Chocolate)
2. Cocina Mejicana (Carlota de limón)
3. Cocina Peruana (Leche asada)

2. Cocina del Mediterráneo
1. Cocina de la Toscana (Tiramisú)
2. Cocina del Magreb (Basbusa)
3. Cocina Griega (Mosaico de chocolate)

3. Cocina asiática
1. Cocina Hindú (Gulab Jamun)
2. Cocina Tailandesa (Stick rice)

4. Recetario pastelería tradicional
1. Panna cotta
2. Pavlova
3. Mousse de tres chocolates
4. Mousse de mango y semifrío de maracuyá
5. Coco con curry
6. Músico
7. Trio de trufas
8. Bretón de frambuesa

Módulo 3E. Alimentación responsable, saludable y sostenible

1. Oferta gastronómica saludable
1. Empezando a planificar
2. Imprescindibles en el buffet de desayuno
3. Planificar el buffet de almuerzo y/o cena

2. Oferta gastronómica responsable: alergias e intolerancias
1. Gestión de alérgenos - Parte I
2. Gestión de alérgenos - Parte II
3. Oferta sin alérgenos

3. Oferta gastronómica personalizada
1. Deportistas
2. Negocios
3. *Senior*
3. Entrevista con Martina Miserachs - Healthia

4. Cocina vegetariana y vegana
1. Qué es la cocina vegetariana. Tipos de vegetarianismo
2. Cómo hacer de la dieta vegetariana una dieta saludable
3. Oferta vegetariana dentro del buffet

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 4. Bar y comedor

Módulo 4A. Procesos de bar, comedor y room service

1. Gestión de personal

1. Aspectos a tener en cuenta en el diseño y gestión del servicio
2. Pongamos fin a la eterna batalla: sala *vs.* cocina
3. Planificación y ejecución del briefing (caso práctico)

2. Gestión de la información

1. La importancia de la documentación en sala
2. Profesionalidad, actitud y normas de comportamiento interno
3. Comunicación durante el servicio

3. Orientación a ventas

1. Orientación a ventas. Prepárate antes de vender
2. La ejecución de la venta ¿Cómo hago para vender?
3. Entrevista a Cristina Pérez - Socia propietaria de Schwaiger Xino's

4. Room service

1. El servicio de alimentos y bebidas en la habitación

Módulo 4B. Café, cocteles, *smoothies* y cerveza

1. El café

1. Tipos de café para la elaboración de Espresso
2. Recetas de café

2. *Cócteles* y smoothies

1. Tipos de bebidas a base de vegetales
2. Bases de la coctelería - Parte I
3. Bases de la coctelería - Parte II
4. Bases de la coctelería - Parte III
5. Diseño de una carta de cócteles
6. Entrevista Iván González a Eddie Morales

3. Cerveza

1. Elaboración de la cerveza
2. Tipos de cerveza

Módulo 4C. Vino

1. Inmersión en cuestiones básicas del vino

1. Leer una etiqueta de vino
2. Cómo abrir el vino y sus herramientas
3. Tipos de copas para el servicio de vino

2. Elaboración y conservación de vinos

1. Cómo es una bodega
2. El vino y su temperatura
3. Armarios para vinos

3. Gastronomía y vino

1. Maridaje de vino para cada plato
2. Tips para preparar una carta de vinos efectiva
3. Cómo subir las ventas de vinos
4. Entrevista a Pedro del Pino - Experto en vinos

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 5. Ancillaries. upselling & cross selling

1. La clave del éxito en las ventas

1. Repasando conceptos y autoconocimiento
2. Un lenguaje para cada tipo de cliente
3. Conoce a tu cliente y producto
4. Entrevista Joan Vives - Asesor y consultor de F&B en Marabans

2. Herramientas que ayudan a la venta

1. El producto adecuado y en el momento adecuado
2. Estrategias de venta - Parte I
3. Estrategias de venta - Parte II
4. Entrevista Luís Garrido - Asesor y formador de bar y restaurante
5. Entrevista Alejandro Francino

Módulo 6. Eventos

1. Tipos de eventos en el hotel, catering y centro de convenciones

1. Tipos de montaje en eventos. Salas de reuniones
2. Tipos de montaje y servicios de F&B - Parte I
3. Tipos de montaje y servicios de F&B - Parte II

2. Preparativos previos al evento (operativa)

1. Reuniones previas al evento
2. Briefing
3. Desarrollo del día del evento

3. Gestión de personal

1. Gestión de personal
2. Caso práctico. Planificación de la plantilla

Entrevista a Vicky Pulgarín - Vicky Pulgarín Catering

Módulo 7. Oferta gastronómica

Módulo 7A. Desarrollo y marketing de la oferta gastronómica

1. Gastronomía como pilar de la estrategia corporativa

1. Gastronomía y estrategia
2. Gastronomía y nueva realidad

2. Marketing y gastronomía

3. Diseño de la nueva oferta gastronómica
4. Atención al cliente
5. La información
6. Reputación online
7. Redes sociales

3. Best practices

8. Entrevista Eduardo Pérez - Grupo Lateral
9. Entrevista Pepa Muñoz - El Qüenco de Pepa

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 7. Oferta gastronómica

Módulo 7B. Diseño y tematización de espacios

1. Buffets y restaurantes

1. El buffet
2. Buffet temático
3. Restaurantes temáticos

2. Zonas F&B en el hotel

1. Bar y cafetería
2. Restaurante a la carta
3. Caso práctico

3. Eventos especiales

1. Eventos
2. Decoración estacional
3. Entrevista a Blanca Rosselló - Rosselló Maresca Interioristas

Módulo 8A. APPCC

1. Gestión Sistema Autocontrol APPCC

1. Conceptos básicos
2. Instalaciones, proveedores, L+D y DDD
3. Plan III Limpieza y desinfección - Entrevista a Iván González (I)
4. Resolución caso práctico
5. Manipulación y formación
6. Manipulación y formación - Entrevista a Iván González (II)

2. Peligros, Inspecciones y KPI's

1. Peligros en la alimentación
2. Auditoría e inspecciones - Entrevista a Joan Mateos
3. KPI's y detección de puntos dolor

Módulo 8B. Mantenimiento

1. **Mantenimiento en F&B**
2. **Compliance técnico-legal en F&B**
3. **Gestión de la calidad del agua del consumo humano**
4. **Entrevista PILSA**

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 9. Calidad y ESG

1. La satisfacción del cliente

1. ¿Cómo medir la satisfacción del cliente? - Parte I
2. ¿Cómo medir la satisfacción del cliente? - Parte II
3. Encuestas de calidad y reputación online
4. Entrevista Andrés Montané - Jefe auditoría interna Barceló Hotel Group

2. Compromiso medioambiental y manual de buenas prácticas medioambientales

1. Buenas prácticas medioambientales en el departamento de F&B - Agua y energía
2. Buenas prácticas medioambientales en el departamento de F&B - Gestión de residuos y residuos peligrosos
3. Buenas prácticas medioambientales en el departamento de F&B - Reducción desperdicio de comida

3. Responsabilidad social corporativa

1. Definición de Responsabilidad Social Corporativa - Parte I
2. Definición de Responsabilidad Social Corporativa - Parte II

Módulo 10. Transformación digital

1. Digitalización del área de F&B

1. Áreas a digitalizar
2. Proceso de digitalización: Tips y errores comunes
3. Ventajas de digitalizar el área de F&B

2. Digitalización del área de H&S

1. Áreas a digitalizar
2. Proceso de digitalización: Tips y errores comunes

Módulo 11. Inglés

1. English Language

1. Perder el miedo a hablar inglés

2. Fórmulas básicas de comunicación

1. Fórmulas de salutación, despedida y clarificación

3. Formas de interacción no relacionadas con F&B

1. Formas de interacción no relacionadas con F&B

4. Vocabulario básico F&B

1. Vocabulario básico F&B

5. Interacciones cotidianas de F&B

1. Salutaciones cotidianas - Parte I
2. Salutaciones cotidianas - Parte II Role play

6. Complaints

1. ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes - Parte I
2. ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes - Parte II Role play

7. Resumen del módulo

PLAN DE ESTUDIOS

Módulo 12. Liderazgo y gestión

1.Liderazgo

1. Aprende a Liderar
2. Competencias profesionales necesarias para ser un F&B manager
3. Nuevo puesto, nuevo hotel
4. Selección de personal y *onboarding*

2.Comunicación efectiva

5. Tipologías de comportamiento profesional
6. Cómo motivar a mi equipo
7. Cómo comunicarte correctamente con tu equipo
8. Gestión de conflictos

3.Gestión de personas

9. Aprende a delegar para una mejor gestión
10. Cómo dar un buen *feedback* a tu equipo
11. Cómo ser un F&B manager sin morir por estrés
12. Errores que no debe cometer un F&B manager

Bonus track: caso práctico

Caso 1. Gestión de costes

1. Planteamiento del caso
2. Explicación de la plantilla
3. Solución del caso

Caso 2. Gestión de la plantilla

1. Planteamiento del caso
2. Explicación de la plantilla
3. Solución del caso

Caso 3. Gestión de cartas

1. Planteamiento del caso
2. Explicación de la plantilla
3. Solución del caso

¡Síguenos!

LinkedIn

Instagram

facebook

twitch

hotêlsity.com

fresh e-learning

Un programa de schôolers.io

Powered by Lemonade Hospitality Partners BORBALÀN EISISOFT