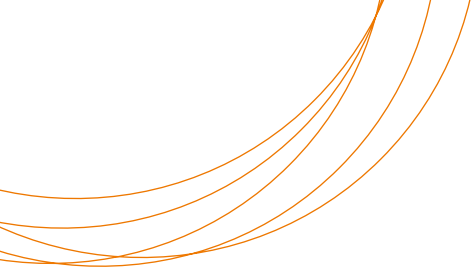




GASTROUNI
gastronomía y universidad

15 ideas
de **gestión**
para implantar **ya**
en tu **restaurante**



Índice

Introducción	<i>Página 3</i>
Entrevistas a profesores	
Jorge Dávila	<i>Página 4</i>
Sergio Marín	<i>Página 6</i>
Manuel Alonso	<i>Página 10</i>
Rogelio Iglesias	<i>Página 14</i>
Irina Mani	<i>Página 18</i>
Abel Valverde	<i>Página 21</i>
Javier Andrés	<i>Página 24</i>
Bonus Track: Entrevistas en vídeo	<i>Página 27</i>
Opiniones de alumnos	<i>Página 28</i>
Agradecimientos	<i>Página 29</i>
Programas formativos	<i>Página 30</i>
Contacto	<i>Página 31</i>





Introducción

Desde Gastrouni, como líderes en el panorama universitario y profesional en España, diseñamos programas formativos adaptados a las realidades a las que se enfrentan los empresarios y directivos de hostelería a diario.

Estos programas, que nacen desde y para el sector, están especialmente dirigidos a formar a los cargos intermedios y directivos de las empresas del sector HORECA, así como a profesionales que dirigen o pretenden crear y gestionar negocios de restauración.

Gracias a los convenios de colaboración y acreditación académica firmados con diversas universidades españolas, satisfacemos una necesidad formativa altamente demandada por el amplio sector de la restauración a través del Máster en Dirección de Restaurantes y F&B Hotelero.



Con este ebook recopilamos la sección “10 preguntas con...” de las entrevistas publicadas en nuestra página web y que en 2017 hemos creado con el objetivo de hacer visible el trabajo que realizan especialistas, referentes del sector de la restauración y la hostelería, así como a profesores, docentes y ponentes que han pasado por las aulas del Máster en Dirección de Restaurantes y F&B Hotelero para tratar, principalmente, un tema que está tan relacionado con la gastronomía y al que tan poca difusión se le ha dado: la gestión empresarial.

Esperamos que disfrutes mucho de este ebook, tanto como nosotros lo hemos hecho creándolo.

Óscar Carrión
Director de Gastrouni



Jorge
Dávila



Gerente del Grupo Álbora (Restaurante Álbora -1 estrella Michelin y 2 Soles Repsol- y Restaurante A'Barra -1 estrella Michelin y 1 Sol Repsol-) y Premio Nacional de Gastronomía al mejor Director de Sala en 2011

Cuanta más formación exista para nuestros profesionales, mejores serán nuestros negocios

¿Te podrías presentar y decirnos a qué te dedicas?

Mi nombre es Jorge Dávila, soy gerente del Grupo Álbora y me dedico a dirigir dos proyectos gastronómicos apasionantes como son Álbora y A'barra.

de trabajo, el contacto con el cliente, trabajar en equipo, la salud, el arte de cocinar... me atrajo todo.

¿Qué opinas sobre la importancia que tiene la formación universitaria en el sector de la hostelería?

La formación universitaria en el sector de la hostelería es fundamental, estamos en una sociedad que va a un ritmo vertiginoso en cuanto a cambios de todo tipo y cuanta más formación exista para nuestros profesionales, mayor serán nuestros negocios, eso es indiscutible.

“La formación universitaria en el sector de la hostelería es fundamental.”

¿Qué te atrajo del mundo de la hostelería para sumergirte profesionalmente en él?

Sobre todo creo que fue algo innato que había dentro de mí, algo de mi subconsciente que siempre estuvo ahí. Me atrajo todo, el día a día, la dinámica

Cuando un alumno sale de tu clase, ¿qué esperas que se lleve de ella?

Me gustaría que los alumnos se llevaran la realidad de lo que es nuestra profesión. De lo duro, de lo exigente y de lo bonito que es.

Desde tu punto de vista, ¿qué futuro le espera al sector de la hostelería en España?

En España estamos en un momento óptimo, quizás en el mejor momento. Somos un país que bate récords todos los años en cuanto a turismo, un país que nos hemos convertido en destino gastronómico, en el que el futuro está por venir. Pero sí me gustaría reflexionar un poco hacia dónde debemos ir y el peligro de perder un poco nuestras raíces. Yo creo que debemos evolucionar siempre respetando nuestros orígenes.

¿Nos podrías dar dos ideas o dos consejos que todo propietario debería implantar ya en su negocio?

Para mí por supuesto la gestión, los números son la realidad y no te puedes estar autoengañando. Un consejo: ¡disfruta!

“El equipo humano de Álora y A'Barra nos hace más fuertes.”

¿Qué se siente al ser uno de los directivos con más proyección del panorama nacional?

Yo no siento que sea uno de los directivos con más proyección del panorama nacional, pero si me lo pones así se siente vértigo. La realidad es que al final se siente orgullo de que tu trabajo se vea recompensado por este tipo de acciones, lógicamente.

Álora y A'barra, A'barra y Álora, ¿qué es lo que más destacarías de cada uno de tus negocios?

De Álora destacaría el equipo humano y de A'barra destacaría el equipo humano. Destacaría el equipo humano porque

hemos trabajado mucho en él, nos hemos esforzado mucho en tener el equipo humano que tenemos y nos sentimos realmente orgullosos de tener al equipo y a la gente que hace nuestra empresa sea cada día más fuerte.



¿Cómo se gestionan los intereses de los productores (Joselito y La Catedral de Navarra) con los del negocio de restauración?

Pues se gestionan con muchísima responsabilidad, con muchísimo tesón y con muchísimo mimo. No en vano son, si se me permite, las dos marcas en su ámbito más importantes de este país y a nivel internacional. Lo digo con toda sinceridad, creo que La Catedral de Navarra es la conservadora vegetal más importante del mundo y Joselito es el mejor jamón del mundo.

¿Cuáles son los retos a los que se enfrenta el Grupo Álora?

Los retos a los que nos enfrentamos como Grupo Álora son crecer, pero hacerlo de una manera inteligente, de una manera bien gestionada y de una manera rigurosa, debemos crecer con un sentido común que muchas veces no se hace.

Agradecer en este caso al Máster en Dirección de Restaurantes y F&B Hotelero de Gastrouni la oportunidad de poder estar con todos.



Sergio
Marín



Director de operaciones de grandes cadenas de restauración organizada (Restalia, Hilton, Tapelia, Wogaboo, SHA Wellness Clinic, etc.)

Un restaurante es una empresa y hay que tener los conocimientos necesarios para dirigirla

¿Te podrías presentar y decirnos a qué te dedicas?

Soy Sergio Marín, director de operaciones de cadenas de restauración organizada. Mi labor consiste en organizar todos los procesos del restaurante, desde el diseño y la apertura hasta llevarlo a la rentabilidad y a los éxitos marcados por la marca.

¿Qué te atrajo del mundo de la hostelería para sumergirte profesionalmente en él?

Los hoteles. Desde muy pequeño quería ser director de hotel y me objetivo fue llegar a serlo y recorrer mundo y experiencias hasta poder tener los conocimientos y la experiencia para llegar a poder a serlo. De los hoteles me enamoró un proyecto gastronómico alicantino en el 2005 y de ahí empecé a conocer la restauración organizada, que

ya la conocía por los hoteles, pero lo que es en cadenas de restauración fue en 2005 con una gran cadena que hubo y que ya no está, desgraciadamente, y que fue una experiencia fantástica que me enamoró.

“La formación es básica para dirigir cualquier empresa de hostelería.”

¿Qué opinas sobre la importancia que tiene la formación universitaria en el sector de la hostelería?

Realmente me parece básico porque daros cuenta de que para dirigir cualquier empresa hace falta primero una preparación y luego hace falta una experiencia y para dirigir restaurantes cualquiera vale. Tengo dinero y monto

un restaurante... no. Un restaurante es una empresa y hay que tener los conocimientos necesarios para dirigirla y llevar a ese restaurante al éxito. Me parece tan básica, que además, colaboro con diferentes universidades para ayudar a que esto se convierta en una formación reglada, fuerte y, sobre todo, útil.

Cuando un alumno sale de tu clase, ¿qué esperas que se lleve de ella?

Muchas cosas, pero me conformaría con que se llevara la capacidad de reflexión y de síntesis para una toma de decisión estratégica para su futura vida profesional.

Desde tu punto de vista, ¿qué futuro le espera al sector de la hostelería en España?

Eso es especular por especular pero creo que vamos hacia el mundo de los servicios; España es un país 100% de servicios. Se está profesionalizando y estamos empezado a abrir todo tipo de restauración: cadenas, independientes... y hacia donde vamos es hacia una mayor competencia, hacia una mayor profesionalidad y en la que sólo van a quedar los que estén muy bien organizados, muy bien preparados y los que puedan superar las expectativas del cliente todos los días. Y no quiero decir que lo tengas que superar gastronómicamente, sino a nivel de experiencia global.

¿Nos podrías dar dos ideas o dos consejos que todo propietario debería implantar ya en su negocio?

El primero, que todo negocio independiente con su pequeño local sea capaz de tener la información en tiempo real y cuando digo información me refiero a todos los datos de venta y necesidades económicas mínimas y máximas, así como la misma facilidad para tener un control automático

del coste de consumo de alimentos y bebidas. El segundo, conocer las 6P's del marketing: a quién va dirigido, si su producto es correcto e idóneo al mercado al que va dirigido, si el precio es acorde a estos dos puntos hablados, etc.

“Un restaurante individual debería fijarse en las grandes cadenas de restauración.”

Si un hostelero te preguntase cómo franquiciar su modelo de negocio, ¿qué consejo le darías?

Eso es complicado, lo primero que haría es ver si su modelo de negocio realmente es rentable, si su modelo de negocio es replicable y si es multidisciplinario y multiterritorial. No le daría consejos, le haría preguntas. Y luego ya habría que trabajar esas preguntas. No es por dar ningún consejo, es hacer que él se cuestione si realmente su modelo de negocio se puede replicar y puede funcionar y que la tasa de retorno de esa inversión sea entorno a 4 o 5 años, sino no es un modelo de negocio franquiciable.

¿Por qué debería un restaurante individual fijarse en cómo funcionan las grandes cadenas de restauración?

Porque las grandes cadenas de restauración han pensado a quién se dirigen, cuál es su precio, cuál es su marca, cuáles son sus fortalezas, cuáles son sus amenazas. No siempre lo consiguen, no siempre aciertan, pero ponen en valor todo un conjunto de conocimientos que hace que los locales funcionen a éxito. Luego nos preguntamos por qué las cadenas de restauración llevan a éxito sus locales y el empresario individual no. Pues porque han analizado muchísimos riesgos, que

son patentes y constantes, y que son los que te hacen que una mala decisión haga que cierres o que no cierres.

¿Cómo gestionas tu tiempo para no perder el foco con lo urgente dejando de lado lo importante?

Es complicado, lo que pasa es que a la hora de dirigir cadenas o este tipo de puestos lo que tienes que hacer es un calendario anual de todas las cosas que hay que hacer sí o sí, con un listado de chequeos para pase lo que pase, llueva o truene, esas cosas se realicen. Lamentablemente es tal la vorágine del día a día que muchas veces te desvía del foco, pero te tiene que desviar momentáneamente, porque tú tienes muy claro que tus objetivos son A, B y C y que tienes que hacer A, B y C. Lo que pasa es que muchas veces el llegar al A, B y C es difícil porque te lo complica el día a día, pero es más fácil cuando tienes siempre los objetivos marcados a corto y medio plazo; medio plazo es un año.



¿Qué deberíamos hacer para fidelizar a nuestro personal: Employer branding, carreras profesionales, formación, políticas de compensación...?

Esto es lo más difícil que hay. Después de vender, lo más difícil que hay es fidelizar al personal. Yo no tengo la varita mágica desgraciadamente, pero creo que es muy difícil, porque hay mucha rotación y porque es un trabajo muy esclavo en

el que necesitas mucha implicación y mucha dedicación. Hay que diferenciar los profesionales que estamos en este mundo porque queremos estar en este mundo y los que están en este mundo porque no tienen otra cosa. Al profesional que está en este mundo porque quiere hacer carrera lo puedes fidelizar momentáneamente ayudándole a hacer planes de carrera, pero en cuanto les salga otra oportunidad mejor se irá y te tienes que alegrar por él, porque le has ayudado a formarse. El problema es lidiar con las personas que están cubriendo puestos de trabajo y que están ahí porque no tienen otra cosa. Entonces, dentro de las medidas que se puedan aplicar, hay que compensar y hay que intentar que puedan compaginar su vida profesional con su vida personal. Es muy difícil que un padre de familia no pueda cenar nunca con su familia en un año, salvo el día de Navidad, eso es duro. Hay veces en que hay que saber compensar esa etapa familiar con la personal, pero esto nos sirve para el personal que está trabajando porque quiere y para el personal que está aquí porque no tiene otra cosa, pero al final la conciliación es básica. Y la remuneración, dentro de las posibilidades de la empresa, es muy difícil, pero al final si todos ganamos, vendemos más.

Ciertos ingredientes básicos
no pueden faltar en tu **negocio**



Máster en Dirección de Restaurantes y F&B Hotelero

Formación presencial en
Madrid, Valencia y Alicante

Edición **100%**
Online

Formación
Incompany



info@gastrouni.com
www.gastrouni.com

INFÓRMATE
966 305 665



Manuel
Alonso



Chef y gerente del grupo gastronómico Casa Manolo -1 estrella Michelin y 2 Soles Repsol-

Gracias a la formación, la gastronomía está en su mejor momento

¿Te podrías presentar y decirnos a qué te dedicas?

Soy Manuel Alonso, chef y gerente del grupo gastronómico Casa Manolo, así como director gastronómico de otros espacios.

desarrollado. He continuado con mis inquietudes en el negocio familiar y me siento muy feliz, porque es mi trabajo, mi pasión y es mi vida y vivo para ello.

¿Qué opinas sobre la importancia que tiene la formación universitaria en el sector de la hostelería?

Creo que es vital y más en la actualidad. ¿Por qué? Porque tenemos una competencia cada vez mayor en nuestro entorno y considero que tenemos que tener muy claro cuál es nuestra idea de negocio, saber plasmar nuestro proyecto, saber hacia dónde nos vamos a dirigir, saber a qué público nos vamos a dirigir, nuestra oferta culinaria, ser muy constantes y perseverantes, y esto, junto con la formación, que es lo que me ha llevado a estar posicionado donde está ahora Casa Manolo; creo que es vital. Como digo yo “morimos formándonos”, tenemos que estar formándonos continuamente y permanentemente y los estudios universitarios creo que además, le dan el caché a esos estudios

“La formación es vital para poder destacar entre la gran competencia del sector.”

¿Qué te atrajo del mundo de la hostelería para sumergirte profesionalmente en él?

Creo que no me he sumergido, he nacido dentro de este mundo. Es mi pasión y lo he vivido desde la infancia, con mis padres, al tener un negocio familiar, el cual sigue teniendo esa textura, siguiendo el argot culinario, de negocio familiar y nací dentro de él. Y sobre él me he

que nos dan el plus añadido. A parte de ser una formación, continua o de CDT, la formación es imprescindible.

Cuando un alumno sale de tu clase, ¿qué esperas que se lleve de ella?

Quiero que salga motivado, ilusionado y con muchas ganas de comerse el mundo. Al final es un pack de todo, pero la ilusión es lo que no debemos perder nunca y quiero que el alumno salga con esa inquietud y esas ganas y con todo el conocimiento que he intentado transmitir durante esas horas en las cuales he compartido mis logros y mis errores, porque hay que hacer ese camino, aunque no sea un camino de rosas para nadie. Con los alumnos comparto todo mi know-how y mis errores, para que, si yo he errado cien veces, ellos lo hagan sólo dos, tres o cuatro veces; aportando un granito de arena a su proyección profesional.

Desde tu punto de vista, ¿qué futuro le espera al sector de la hostelería en España?

Yo creo que el futuro que le espera, es un futuro muy boyante. Creo que estamos en el momento más dulce de la gastronomía. La gastronomía es cultura y tenemos que tener claro que ha llegado para quedarse entre nosotros porque cada día ha ido aportando y creciendo más, gracias entre otros, al apoyo de los medios, haciendo que el mundo gastronómico y el mundo de la restauración sean más amplios. Creo que en estos momentos las personas que estamos luchando, trabajando y formándonos, así como los que vienen por detrás empujando muy fuerte, hacen que la gastronomía esté en el momento más dulce en el que ha podido estar nunca.

¿Nos podrías dar dos ideas o dos consejos todo propietario debería implantar ya en su negocio?

Yo te daría tres, que es en lo que más creo hoy y en lo que más posiciona un

negocio. La primera es el departamento de recursos humanos, un área imprescindible, ya sea interno o externo, la segunda sería el i+D, cada día creo más en él y por eso este año he creado un departamento específico en mi empresa, y la tercera sería el marketing y la comunicación, empecé apostar en 2005 por esta vía trabajando con freelance de forma externa y ahora es un departamento interno del grupo Casa Manolo. Pero no debemos magnificarlo, esto se puede adaptar a cualquier negocio, por pequeño que sea, no vayamos a pensar en que debemos tener una gran estructura o una gran facturación. Se puede adaptar cada uno de los departamentos a cualquier negocio.

“Superar las expectativas de los clientes se logra con la unión de cocina y servicio.”

¿Cómo has logrado convertir un chiringuito de playa en un restaurante con estrella Michelin?

Creo que lo he conseguido porque tengo muy claro cuál es mi camino, tengo claro a dónde voy, a dónde quiero llegar... lo tengo todo totalmente agendado y fechado. Ahora mismo en mi mesa tengo un proyecto 2017-2020 y otro proyecto 2020-2025, de mi restaurante. Y es algo que tengo claro desde que era pequeño. Durante estos años he ido modelando el negocio hasta convertir el chiringuito en un restaurante con mayúsculas, con mis inquietudes y mis ganas, pero sobre todo teniéndolo muy claro. Podría haber seguido haciendo lo mismo que mis padres, un negocio a pie de playa, arroces para llevar, pollos asados, sangrías, empezamos regalando la bebida a la gente se llevaba la comida...

esos fueron nuestros inicios. Pero creo en mi proyecto, creo en Daimuz, porque estoy en una ubicación privilegiada, pero tengo que generar una oferta y también una demanda, porque al final tengo un conflicto. Tenemos que tener muy claro a dónde queremos llegar, pero con la honestidad por bandera, ya que es igual de honesto un restaurante gastronómico a pie de playa que un bar para hacer zumos de naranja, cafés con leche y tostadas; en ambos hay que buscar alcanzar la excelencia continuamente. No hay que ser mejor que nadie, sino ser mejor que uno mismo cada día y esto es lo que ha llevado a Casa Manolo a estar posicionado donde está y a tener la infraestructura que tiene, es decir, tener un proyecto muy claro y muy definido.

Con un negocio situado a varios kilómetros del centro de Valencia, ¿cómo gestionas los posibles no-shows?

En mi casa anteriormente no había no-shows ahora tenemos alguno. Para mí no es fácil gestionarlo, ya que si estuviera en una capital y tuviera no-shows, vía redes sociales podría publicarlo y cubrir la mesa en una franja de 20-30 minutos, en mi caso, en Daimuz un martes tengo un no-show y publico en redes sociales que tengo una mesa disponible y es imposible cubrirla ya que tengo un poco de desventaja en este sentido por la ubicación. Sí que tengo claro que en verano al haber más público alrededor, mucho más turismo, este hándicap es menor.

Cuando un cliente sale por la puerta de tu restaurante, ¿qué es lo que más te gustaría que recordase: la cocina o el servicio? ¿Cuál de los dos crees que se valora mejor?

Cada vez busco más lo experiencial, este año Casa Manolo en la parte gastronómica va a tener cambios importantes en este aspecto. Yo creo que es una experiencia global que sería

50% cocina y 50% servicio, van de la mano, uno sin el otro no provocaría la misma experiencia para el comensal, se necesitan ambas sinergias. Yo he trabajado como jefe de sala 26 años y luego me pasé a la cocina, no hace todavía 5 años, y tengo las dos visiones, por eso pienso que son imprescindibles uno del otro. Hoy en día la cocina a nivel de los medios ha eclipsado a la gente de sala muy a mi pesar, ya que considero que hay que seguir rompiendo esa lanza a favor de la sala para posicionar la sala donde tiene que estar, ya que si yo hoy soy chef, sin sala no haría nada. Pero considero que ambos tienen que ir de la mano para que el cliente se lleve una experiencia global. El cliente llega con unas expectativas que hay que cumplir o superar y eso solo se consigue con la unión.



¿Qué ventajas tiene el programa de gestión que has creado y utilizas en tu día a día en relación a las compras, los costes, el personal, etc.?

El programa como yo digo es o va a ser el sueño de cualquier cocinero, ya que todavía no está, le quedan escasos dos o tres meses. Ahora mismo estamos trabajando con una versión beta desde noviembre de 2016 después de 5 años. Está basado en tablas dinámicas de Excel y lo estamos poniendo en lenguaje Java llevándolo a una programación. El siguiente paso después de que Casa Manolo haga ese trabajo será ofrecerlo

para que se pueda comercializar y que puedan disfrutar de él otros compañeros.

Las ventajas que tiene son muchas, puesto que existen programas que hacen escandallos, programas que graban, hacen una receta o que gestionan alguna compra. Pero con un programa como este, que es global, lo que buscamos al final es un Big Data. Buscamos pulsar un botón y que nos diga en tiempo real como está nuestro negocio a nivel de costes, tanto de equipo como de costes de materia prima que son los dos valores que más tenemos que mirar o medir porque con un poco que fallen se nos puede ir la cuenta de resultados al traste. Por esto considero que tiene mucha aportación, desde decirnos de un producto concreto sea lo que hemos comprado, tanto por días, como por meses, por fechas, por lineales, como decirnos a nivel de rendimiento, por ejemplo de pescado, dependiendo del nombre que tenga y los kilos que tenga ese pescado, nos puede decir las raciones que vamos a poder sacar y si se va a poder porcionar, es decir, vamos a saber las raciones antes de ponerle el cuchillo encima; a nivel de equipo igual.

lo maneja. Con el tiempo lo hemos ido ampliando y una de las últimas pestañas fue la de la maquinaria porque estamos en el día a día y no sabemos, por ejemplo, las averías que ha tenido y a lo mejor interesaría más cambiarla que repararla. Es un programa que está en constante crecimiento ya que constantemente habrá actualizaciones. Lo que busco es la gestión global de un restaurante, saber si tenemos alguna herida, carencia, el balanceo del menú y el programa, mediante gráficos, ratios, y lo va a hacer de forma que podamos tomar cualquier decisión en tiempo real.



También nos puede decir lo que nos hace falta de facturación hoy o a la inversa, decirnos hoy la facturación que nos haría falta para el equipo que disponemos, para el equipo que tenemos, para pagarles en líquido, está todo formulado para que nos salga un resultado y para que sea lo más fácil posible para la persona que



Rogelio
Iglesias



Director de Recursos Humanos de KFC Iberia
para España y Portugal

Debemos profesionalizar la restauración dándole el impulso necesario a través de la formación

¿Te podrías presentar y decirnos a qué te dedicas?

Mi nombre es Rogelio Iglesias trabajo en recursos humanos, tengo 40 años de edad, llevo más o menos 15 años trabajando en el sector de los recursos humanos y he trabajado en entornos multinacionales incluso yo diría que más que multinacionales multiculturales. He trabajado en el sector de la distribución, en el sector farmacéutico, en compañías tecnológicas, energéticas, financieras y al día de hoy estoy trabajando en KFC Iberia como director de Recursos Humanos para España y Portugal llevando también los temas legales.

—
“La formación es la herramienta que te permite modernizarte, no hay atajos.”

¿Qué te atrajo del mundo de la hostelería para sumergirte profesionalmente en él?

Pues yo diría que cuando empecé a trabajar en el mundo de la gastronomía era un total principiante. No tenía ni idea de cómo se gestionaba el mundo de la hostelería, cómo se gestionaban los negocios en este sector y la importancia que tenía el capital humano, con lo cual podría decir que empecé un poco a ciegas y la verdad que me ha sorprendido mucho ver la importancia que tiene tanto el área de Recursos Humanos, como el papel estratégico que juega cada uno de los empleados que tenemos en nuestro negocio. Era un completo desconocido, no tenía ningún tipo de conocimiento en el sector y al día de hoy es un sector que cuanto más tiempo pasa más me gusta.

¿Qué opinas sobre la importancia que tiene la formación universitaria en el sector de la hostelería?

Yo creo que es una de las grandes carencias que tenemos en el sector, creo que ahora mismo el sector de la nueva restauración o el sector la restauración moderna e incluso la restauración tradicional o el sector hotelero necesita estar o necesita modernizarse y no creo que haya ningún atajo que le permita modernizarse sin contar con la formación. Obviamente creo que ahí tenemos que empujar todos en la dirección de que las universidades jueguen un papel más importante en la formación de los futuros managers dentro del sector de la hostelería, pero también creo que es oportuno que las compañías no solamente esperen de una forma pasiva, de una forma que estén esperando encontrar los profesionales formados en el sector, sino que ellas mismas promuevan la formación necesaria de sus futuros managers dentro de la organización, con lo cual creo que es necesario que la universidad se especialice. Y lo haga a través de titulaciones especializadas en el sector por la importancia que juega en España el sector de la restauración y al mismo tiempo que las cadenas de restauración o las cadenas hoteleras pues sean conscientes que es necesario que ellas mismas desarrollen las herramientas formativas que nuestros managers necesitan.

Cuando un alumno sale de tu clase, ¿qué esperas que se lleve de ella?

Que se lo haya pasado bien, soy de los que creen que si no te lo pasas bien en una formación, la formación no funciona con lo cual lo primero que espero de un alumno es que encuentre que la formación ha sido amena, que ha sido entretenida y sobre todo que ha sido práctica. Que él se salga con ideas, con conceptos que pueda empezar a aplicar esa misma tarde o al día siguiente. Creo que "divertido, práctico y profesional" pueden ir de la mano, creo que es también otro de los grandes estereotipos que tenemos que vencer, que parece que

para que algo sea profesional tiene que ser serio, con lo cual hay que hacerlo dinámico, dejarles participar y al mismo tiempo, obviamente, que sea muy práctico, que esté muy aterrizado.



Desde tu punto de vista, ¿qué futuro le espera al sector de la hostelería en España?

Creo que tenemos ante nosotros una oportunidad espectacular. Creo que por desgracias ajenas, y me refiero sobre todo a todo lo que ha pasado en el norte de África, ahora mismo hay un clima de inestabilidad política, que creo que es factible que dure si no una década diría que al menos un lustro y soy más partidario de una década, con lo cual creo que ahora mismo estamos en un momento privilegiado para darle un impulso definitivo a la industria de la restauración o a la industria, te diría, turística en general en España. Que debemos profesionalizarlo muchísimo más de lo que hemos hecho en los últimos años y que realmente lo que tenemos que hacer ahora es aprovechar esta oportunidad que vamos a tener ahora. En cuanto a visita de turistas, lo estamos viendo, eso no es ninguna novedad, pero que debemos aprovechar esta oportunidad de número de visitantes debemos posicionarnos también, pues yo diría, en una escala superior en cuanto a calidad de producto ofrecido al turista. Creo que España tiene que jugar un papel diferente al que está jugando dentro

del mundo turístico y convertirse en un país que no solamente sea valorado por su clima, por su buena comida; sino por servicios de calidad y por ofertas turísticas de calidad. Creo que tenemos oportunidad ahora mismo en España.

¿Nos podrías dar dos ideas o dos consejos que todo propietario debería implantar ya en su negocio?

Que se de cuenta de la importancia que tiene cada uno de sus empleados, que haga una cuenta bastante fácil de hacer, que es facturación por número de empleados para que vea la incidencia que tiene cada uno de sus empleados en la facturación y que sea innovador; que no se sienta conforme con algo que le ha funcionado durante los últimos 10 años, porque el mercado está cambiando, el consumidor está evolucionando y yo creo que eso puede pasar delante de tus narices sin que te des cuenta, con lo cual tienes que salir de tu zona de confort de forma continua y estar intentando innovar continuamente, con lo cual le daría esos dos consejos.

“Invertir en formación repercute directamente en los beneficios del negocio.”

En hostelería, ¿crees que es importante investigar el perfil del candidato en redes sociales?

Sí y no. Yo nunca lo he hecho, creo que tenemos que diferenciar la vida personal de la vida profesional de las personas, creo que eso es importante tenerlo claro, pero al mismo tiempo entiendo que haya propietarios que les preocupe la vida personal de determinados empleados. Pero ya te digo que es algo que yo nunca he aplicado y de momento tampoco me arrepiento de nunca haberlo aplicado. Creo que si haces un proceso de selección profesional en el que cuides los diferentes

pasos y te tomes el tiempo necesario para evaluar cómo tienes que evaluar a las personas que se incorporan en tu equipo de trabajo no es necesario hacer investigación social. Esa es mi modesta opinión.

¿Cómo se puede controlar la inversión en formación, respecto a la productividad y los resultados?

Yo te diría que lo primero que tienes que pensar es a dónde quieres llevar tu negocio, qué quieres hacer con tu negocio. Una vez que decidas qué quieres hacer con tu negocio, qué tienes que hacer para llevar a tu negocio ahí, y ahí estoy convencido que la palabra formación será una de las cosas que tienes que hacer para que tu negocio llegue hasta ese punto de cambio. Con lo cual, creo que lo que tú tienes que hacer con formación son obviamente planificar una estrategia de formación que va acorde con la estrategia que tu quieres implementar en tu negocio, no puede ir obviamente separada, rentabilizar al máximo la formación; es decir, planificar muy cuidadosamente el tiempo y el momento a lo largo del año donde impartes los cursos de formación, creo que eso es crítico en nuestro negocio y también elegir muy bien a las personas que reciben la formación. Creo que también tenemos que huir un poco del café para todos porque creo que eso tampoco es eficiente para nuestro negocio, con lo cual tienes que transmitir a los empleados que formarles es apostar por ellos y es una forma de retribución emocional que le das a los empleados; es decir, yo apuesto porque te desarrolles en mi negocio y sé que haciendo esa apuesta por ti a nivel personal me va a repercutir en beneficios para mi negocio; conseguir que sea un win-win por la dos partes.

Como experto, ¿qué dos cualidades básicas debería tener el gerente de un restaurante?

Capacidad estratégica y liderazgo.

¿Crees que es posible hacer planes de carrera en hostelería?

Sí, sin ningún lugar a dudas. Al final las empresas de hostelería son empresas que mueven capital humano, que es muy fácil ver empresas de hostelería con 3.000, 4.000, 5.000 o 6.000 empleados. Cuando tú estás hablando de este tipo de organizaciones, necesitas, valga la redundancia, tener cierta organización dentro de las mismas, con lo cual creas diferentes posiciones, diferentes vacantes. Entonces es bastante fácil generar ese tipo de oportunidades dentro de la restauración organizada. Creo que es uno de los principales argumentos de venta para atraer a los mejores candidatos o

a los candidatos que necesitemos para este sector. Que les podemos brindar un desarrollo profesional de una forma rápida y que igual en otros sectores cuesta mucho más alcanzarla. Tenemos que estar formándonos continuamente y permanentemente y los estudios universitarios creo que además, le dan el caché a esos estudios

Ciertos ingredientes básicos
no pueden faltar en tu **negocio**



GASTROUNI
gastronomía y universidad

Líderes en formación en dirección
y gestión de restaurantes

Edición **100% Online**

Formación presencial en
Madrid, Valencia y Alicante

Formación **Incompany**

INFÓRMATE

966 305 665

info@gastrouni.com

www.gastrouni.com

 Universidad
Rey Juan Carlos

 Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

 **Florida**
UNIVERSITARIA



Irina
Mani



Responsable de Formación
Corporativa del Grupo Vips

Formar a nuestro equipo es lo más importante para un negocio de hostelería

¿Te podrías presentar y decirnos a qué te dedicas?

Mi nombre es Irina Mani, soy responsable del departamento de Formación Corporativa del Grupo Vips y me dedico a asegurar que las personas reciben la mejor formación para desempeñar su trabajo con éxito.

“La restauración requiere formación universitaria y especializada.”

¿Qué te atrajo del mundo de la hostelería para sumergirte profesionalmente en él?

Mis padres tenían un restaurante, por lo que siempre he estado trabajando en el mundo de la hostelería. Luego, durante mis años de universidad lo estuve

compaginando con los estudios y cuando tomé la decisión de que la hostelería se convertiría en mi carrera profesional fue cuando decidí entrar en Grupo Vips.

¿Qué opinas sobre la importancia que tiene la formación universitaria en el sector de la hostelería?

Creo que deberíamos hablar tanto de formación universitaria como de formación especializada, porque al final por un lado esto es un negocio y debemos tratar nuestros establecimientos como tal y luego también que no puedes gestionar o servir un producto sin conocerlo, con lo cual siempre debe haber una formación muy especializada sobre el mundo de la hostelería que es lo que realmente creo que debemos impulsar.

Cuando los alumnos salen de una clase con Grupo Vips, ¿qué esperáis que se lleven de ella?

Cuando los alumnos salen de nuestro centro lo que espero es que se lleven herramientas para poder desempeñar mejor su puesto de trabajo de forma inmediata. Lo más importante en una formación es poder entregar aquello que necesitas para que tu puesto de trabajo sea mucho más fácil, simple y que lo puedas aplicar con éxito. En definitiva, que te lleves algo que puedas aplicar de inmediato.

Desde tu punto de vista, ¿qué futuro le espera al sector de la hostelería en España?

Creo que podemos dividir el sector hostelería en tres grandes áreas, la alta hostelería que todos sabemos cuál es su futuro y cuál es su situación actual. La hostelería organizada, que es donde nosotros nos encontramos y está en pleno crecimiento ahora mismo en España y es que nuestro sector organizado es el que tiene gran futuro dentro del mundo hostelería. Y por otro lado está la pequeña hostelería, los bares y restaurantes que creo que deben tener esa tendencia hacia la hostelería organizada que es el gran futuro.

¿Nos podrías dar dos ideas o dos consejos que todo propietario debería implantar ya en su negocio?

Una de las ideas o consejos es: forma y desarrolla a tus equipos, porque es muy importante que las personas estén formadas y enseñadas como para poder entregar ese nivel de experiencia que quieras darle a tus clientes. Y luego por otro lado es el tener procesos dentro de los negocios y es que cuando tu bar o restaurante se convierte en negocio eso significa que debes tener marcadas todas las pautas y todos los procesos que deben suceder, porque si uno viene a comer un día debe tener la misma experiencia que pueda tener otro día. Si tienes a dos cocineros y cada uno de ellos cocina de forma distinta la experiencia que se

lleva tu cliente es diferente. Entonces es muy importante cumplir los procesos y estandarizar todo lo que es tu negocio para poder seguir creciendo.

Vips, Ginos, Starbucks... ¿utilizáis la misma estrategia de contratación en cada línea de negocio?

En un principio todas las personas entran por nuestro canal de empleo. Nuestro canal de empleo es el proceso estandarizado que tenemos todos para acceder al grupo, luego cada una de las marcas tiene su propia propuesta de valor, entonces todo el mundo se incorpora de la misma manera. Pero sí cuidamos mucho el perfil que debe entrar en cada una de las marcas para asegurarnos que esa propuesta de valor es la que estamos entregando.



Cuando ponéis en marcha un proceso de selección, ¿qué características son las que más valoráis de un perfil?

Desde mi punto de vista lo más importante que debe tener cualquier candidato es ilusión por trabajar con nosotros, eso es lo más importante. Luego si nos metemos en la parte más técnica debemos mirar cuál es la personalidad, cuál es su experiencia previa; si la ha tenido o si no, cuáles son sus estudios... Entonces hacemos un estudio de muchísimas características de las personas y a partir de ahí las podemos colocar en el puesto y en la marca adecuados.

Formar o no formar al talento de nuestro negocio, ¿qué debería hacer el empresario hostelero?

Formar, siempre formar. Formar y desarrollar a las personas es lo más importante que podemos hacer y entregar a nuestros equipos. Y es que nunca les podemos exigir nada en lo que no les hayamos formado. Entonces, si queremos que las personas puedan tener el mejor producto del mundo y puedan comprar el mejor producto del mundo, pero si no hemos enseñado o formado a cómo cocinarlo, se puede arruinar. Si quieres que tus clientes se lleven la mejor experiencia que les puedas entregar, les debemos enseñar cuál es esa experiencia. Porque cada uno de nosotros tiene su idea sobre cómo debe ser una experiencia, la cocina de un producto, cuándo y cómo saludar a un cliente, cuándo despedirse... pero si no les enseñamos a nuestros equipos cómo y qué esperamos de ellos nunca van a poder cumplir con ese nivel de exigencia.

“Es muy importante estandarizar los procesos de tu negocio para seguir creciendo.”

¿Qué futuro le espera al Grupo Vips respecto a temas de formación?

En Grupo Vips llevamos los tres últimos años construyendo el modelo de formación que tenemos actualmente, entonces tenemos un modelo que es personalizado por cada una de las personas que se incorpora en la compañía y lo tienes tan personalizado que al final llegar hasta donde tu quieras llegar está en tus manos, en las de nadie más, porque tienes todos los conocimientos a tu alcance. Ahora nos vamos a seguir centrando en la formación digital y

es que para acercarnos a las nuevas generaciones debemos entregarles esa formación de la manera que realmente necesitan, esperan y desean, entonces vamos a seguir esa tendencia digital, pero muy personalizada para cada uno de ellos.



Abel
Valverde



Director de Sala del restaurante Santceloni en Madrid -2 estrellas Michelin y 3 Soles Repsol- y Premio Nacional de Gastronomía al mejor Director de Sala en 2005 y 2008

La formación nos permite evolucionar y crecer dentro del mundo gastronómico

¿Te podrías presentar y decirnos a qué te dedicas?

Soy Abel Valverde y me dedico al servicio de sala. Básicamente como director del restaurante Santceloni.

¿Qué te atrajo del mundo de la hostelería para sumergirte profesionalmente en él?

Me atrajo desde que era pequeño. Mis padres tenían un negocio familiar y enseguida supe que quería dedicarme a esto y así fui creciendo durante toda mi trayectoria, en mi vida personal y profesional, porque las dos están ambiguamente relacionadas.

¿Qué opinas sobre la importancia que tiene la formación universitaria en el sector de la hostelería?

Bueno por suerte cada vez hay más formación universitaria y además especializaciones técnicas, que ya no

solamente las dan las propias escuelas de hostelería sino apuestas de Máster. Bien sea en gestión, bien sea de sumillería o incluso de servicio de sala propiamente, cada vez hay más y creo que es un complemento a la fórmula de formación incesante que tiene que reinar en la mentalidad del que se dedica a esto. Es un oficio donde no se termina nunca de aprender y continuamente tienes opciones para querer evolucionar y crecer dentro del mundo gastronómico.

“Somos un país turístico y, como tal, se requieren profesionales formados en el sector.”

Cuando los alumnos salen de tu clase, ¿qué esperas que se lleven de ella?

Siempre digo que intento que capten mi forma de pensar, que no es impositiva,

ni es universal, ni es válida; es la mía. Lo que quiero es que entiendan mi filosofía de trabajo y que si de todo lo que les he estado comentando hay alguna cosa en que ellos se puedan identificar, puedan coger prestada, puedan aplicar, puedan entender que va a ser un ejemplo válido que les va ayudar a la gestión o la ejecución o bien a la ideología de sus negocios, pues bienvenido sea. Pretendo mostrar mi manera que ha sido válida para mí y ha funcionado, y no voy a decir que sea un ejemplo. Sí que creo que es la base de poder entender lo que hacemos y que seguramente más de uno de ellos puedan ser o fuente de inspiración o de ayuda, sobre todo.

“Formación y personal de calidad se traducen en clientes satisfechos.”

Desde tu punto de vista, ¿qué futuro le espera al sector de la hostelería en España?

Creo que ha demostrado que en los peores años y en plena crisis es un sector que ha mantenido el tipo, que ha crecido, yo sólo puedo augurar buenas perspectivas de futuro. Hace falta muchos profesionales y bien formados, con lo cual si alguien duda que dedicarse a ellos siempre digo que este oficio tiene carrera por delante, tiene muchas salidas profesionales y sin duda somos país turístico de los primeros pioneros en el mundo, con lo cual siempre va a haber demanda; bien de directores, bien de trabajadores propios de centros gastronómicos, hosteleros, turísticos. Como digo las salidas son enormes. Yo animaría a no cesar de formarse, a querer crecer dentro del oficio, a tener ambición, superación y por qué no pues plantearse, en el mejor de los casos, pues llegar lo más lejos posible. Realmente es fácil, es posible si se invierte tiempo, estudio,

dedicación y formación.

¿Nos podrías dar dos ideas o dos consejos que todo propietario debería implantar ya en su negocio?

Uno es apostar por tener un personal de calidad, apostar por su formación y, sobre todo, por tener al equipo contento. Un equipo contento se traduce en un cliente contento. El segundo punto sería el de evolucionar, no quedarse estancados, estar continuamente re-inventándose y ver cómo sorprender a sus clientes. Ese es el otro lema de cualquier negocio, no estancarse y estar pensando qué hace para sorprender y para emocionar a sus clientes.

¿Cuáles son los requisitos que debería tener un buen jefe de sala?

Bueno sobre todo son tópicos típicos, gente que se dedica al mundo del sector de la sala tiene que tener actitud, don de gentes, trato al cliente, cultura... sobre todo porque las conversaciones en los ámbitos políticos, económicos, empresariales, artísticos, etc., son fluidos y tú tienes que estar al día de toda la información. La gestión de equipos es muy importante; saber llevar equipos y potenciar equipos es básico. Mucha psicología, el conocimiento de lo que busca el cliente, lo que busca tu equipo y trabajar con todo este flujo de información. Y luego pues ser ambicioso, tener superación, capacidad técnica para evolucionar, para no estancarse, para seguir aprendiendo... son muchas.

Se dice mucho últimamente que la próxima revolución será en la sala, ¿qué es lo que nos espera?

Nos espera un cliente más exigente, que no se conforma sólo con lo que se pone en un plato y que se exige mucho más otros detalles que al final configuran esa cuenta que paga el cliente y esa experiencia que vive en nuestras casas.

Un plato es importante, pero al igual de importante lo es un servicio a medida, un servicio cuidado, un espacio espectacular, una distancia entre mesas, una calidad de decoración, menaje también de calidad... toda esta suma es lo que va a hacer grande al restaurante.



¿Qué te impulsó a escribir el libro HOST: La importancia de un buen servicio de sala?

Yo creo que ya llegado a los 40, con un bagaje personal bastante amplio, con una idea de hacerlo, que siempre lo he tenido en mente y con la necesidad imperiosa de que no había un libro escrito de una forma vivencial, me centré mucho en explicarlo de una forma pasional donde combino una parte biográfica y también una parte muy didáctica de todo lo que interviene en un servicio. No está contado de forma habitual y se podría considerar más un manual, pero al mismo tiempo es experiencial. Me animó sobre todo el querer expresar y escribir a lo que me dedico y, por qué no, también ser fuente de motivación a la gente que nos dedicamos a esto y nos vemos un poco reflejados en este libro.

'Universo Santi' recoge el legado solidario y gastronómico de Santi Santamaria, ¿qué significa para ti?

Pues esto es primero un sueño, porque Santi Santamaria tenía el sueño de crear una escuela de hostelería, con lo cual cumplimos uno de sus sueños. Creamos

una escuela, encima un tema integrador, ya que va a ser el primer proyecto llevado con gente con discapacidad, con lo cual a nivel social es pionero, a nivel internacional es el primer espacio gastronómico con 100% de discapacidad y, segundo motivo, pues poder revivir la figura del chef Santamaría. No podíamos hacerlo en casa, nosotros tuvimos que tener nuestra propia identidad, pero va a ser un sitio perfecto, idóneo para revivir un poco todo lo que es la mentalidad y la filosofía de trabajo, que en parte está impregnada en nuestras casas, pero que gastronómicamente va a ser revivir platos históricos de la casa madre, de Can Fabes, con lo cual va a ser el sitio estupendo en un entorno único idílico. Todo esto se une y va a ser algo de lo que se habla mucho sin duda.

Enhorabuena por la apuesta en la formación que hacéis desde Gastrouni, agradecer siempre esta apuesta que es importante en gente que ya no son tan jóvenes, algunos ya son alumnos aventajados con cargos directivos y empresarios que quieren seguir aprendiendo.



Javier
Andrés



Director Gastronómico del Grupo La Sucursal
en Valencia y Premio Nacional de Gastronomía
al mejor Director de Sala en 2013

El talento en el sector de la hostelería se encuentra en la formación universitaria

¿Te podrías presentar y decirnos a qué te dedicas?

Soy Javier Andrés Salvador y mi cargo en el Grupo La Sucursal es la dirección gastronómica.

¿Qué te atrajo del mundo de la hostelería para sumergirte profesionalmente en él?

Me atrajo primero la relación con los clientes, me parece que es una oportunidad increíble de conocer gente, de intercambiar experiencias. Me atrajo el mundo del vino, soy un apasionado del vino y qué mejor lugar que la hostelería para poder disfrutar de él, y, por último, la gastronomía en general, me parece que es una de la parte de la cultura más divertida y que más placer puede dar.

¿Qué opinas sobre la importancia que tiene la formación universitaria en el sector de la hostelería?

Me parece básico, es una profesión que requiere talento y el talento está en la formación universitaria. Hay que atraer nuevos talentos y hay que formarlos, es un oficio que requiere de mucha formación y mucha preparación, a pesar de lo que se cree, y creo que es básica la formación universitaria y la investigación. En este sentido, creo que ahí aún tenemos cierta debilidad, falta investigación tanto de mercado, productos, relaciones laborales, etcétera.

Cuando los alumnos salen de tu clase, ¿qué esperas que se lleven de ella?

Yo espero que entiendan que lo que les ocurre a ellos no es un caso único, que son problemas comunes de nuestro sector, que tienen soluciones también comunes. Que a veces los problemas no son tan graves como nos pueden parecer en el corto plazo y que estamos en un sector con un crecimiento seguro de futuro indudable.

Desde tu punto de vista, ¿qué futuro le espera al sector de la hostelería en España?

Nos queda todavía mucho por hacer y no podemos dormirnos en los laureles. Pero creo que tenemos vinculado al turismo un potencial importante, tenemos que mejorar nuestra capacitación profesional, como hemos hecho en las cocinas, ya que la cocina está ahora a un nivel increíble en nuestro país. También tenemos un trabajo pendiente en las salas, ya que en las salas todavía nos queda mucho recorrido para llegar al nivel de excelencia que ha llegado la cocina contemporánea española.

¿Nos podrías dar dos ideas o dos consejos que todo propietario debería implantar ya en su negocio?

Solo dos consejos se me hace poco. Primero, que intentes ser feliz en el oficio, es un oficio complejo, duro y donde si no encuentras tus momentos de satisfacción va a ser difícil que podamos transmitirlo. Y el segundo, paciencia, es un oficio en el que quien más paciencia tiene es quien suele ganar.

“La hostelería es muy diversa y no existe el manual de la gestión perfecta.”

¿Qué impulsó al Grupo La Sucursal a llevar a cabo un proyecto gastronómico tan potente en Veles e Vents?

El proyecto de la mano de Heineken surgió por la necesidad de buscar un espacio formativo que compartimos con la escuela Fundación Cruzcampo y buscando un espacio nos apareció el edificio Veles e Vents en su inmensidad, situado en un entorno idílico, que

enamora, y queríamos tener un proyecto para este edificio. Casi un año después, estamos convencidos de que nuestro proyecto va a seguir evolucionando, se ha asentado ya pero va a seguir mejorando cada día.



¿Qué cualidades fundamentales son las que más destacarías de las personas que trabajan a tu lado para ofrecer el mejor servicio posible?

Una capacidad de entrega por el proyecto más allá de lo razonable: entusiasmo, proactividad, capacidad de mejora, humildad -la humildad es un punto importante ya que sin ésta no se puede evolucionar- y ganas de hacer feliz a los demás.

En tu opinión, ¿qué características debería tener la persona que ha decidido y/o quiere emprender en el mundo de la hostelería?

Lo primero empezar sin prejuicios, ya que la hostelería es muy diversa, es muy diferente y no existe el manual de la gestión perfecta en hostelería, por lo que hay que tener un concepto de “open mind”, es decir, tenemos que tener una mente abierta, ser flexibles, insisto en tener humildad y capacidad de formación.

¿Qué deberíamos hacer para fidelizar a nuestro personal: employer branding, carreras profesionales, formación, políticas de compensación...?

Aparte de todo lo nombrado, primero amabilidad, tratar a las personas por encima de los proyectos y los presupuestos. Que tengan una sensación de permanente mejoría, de formación continua, de que lo mejor está por venir e intentar respetarlos desde un punto de vista ético.

¿Crees que los clientes se han radicalizado con las nuevas tecnologías o más bien que los hosteleros no se han sabido adaptar a estos cambios?

Yo creo que es la sociedad la que todavía se está tomando esta revolución de las nuevas tecnologías. Creo que aún estamos en una fase de implementación, de asimilación, donde entendamos que la tecnología no es un fin, sino un medio para mejorararnos la vida, no es un fin en sí mismo. Creo que todavía estamos aprendiendo el lenguaje tecnológico todos, los clientes y, por supuesto, la hostelería; que hay que decir que es un sector muy permeable a los cambios y que rápidamente se adapta.

“Hay que redoblar esfuerzos en la formación a todos los niveles: gestión, servicio, etc.”

El sector de la hostelería es consciente de que tiene que invertir en formación para alcanzar el éxito empresarial, ¿crees que se está haciendo lo suficiente para lograrlo?

Seguramente estamos dando pasos muy importantes pero veníamos de un nivel muy bajo, por tanto, hay que redoblar esfuerzos en la formación a todos los niveles: en gestión, en servicio, en todo. Tenemos mucho por hacer por delante, pero sí que veo una voluntad en el empresario, ya que por lo menos tienen el

conocimiento de que lo tienen que hacer, cosa que hace apenas 5 años no ocurría. Yo conocía a compañeros empresarios que no entendían porque ellos tenían que hacer un curso y no su personal: primero nos formamos nosotros y luego formamos a nuestro personal.

Bonus track: Entrevistas en vídeo



Quique **Dacosta**

Chef y propietario del restaurante Quique Dacosta Restaurante

Quique Dacosta Restaurante (Denia, Alicante) y El Poblet Vuelve Carolina y Mercatbar (Valencia), son sus negocios en España donde el empresario y cocinero se encarga de expandir todo su conocimiento y sentimiento gastronómico.



Eva **Ballarín**

Experta en hostelería y Directora del Congreso HIP

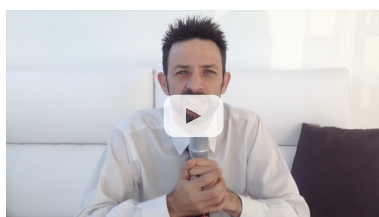
Con más de 25 años de experiencia en el sector HORECA, se dedica a la consultoría para emprendedores y empresarios, analizando la información para ofrecer soluciones al cliente gracias a su visión global del sector de la hostelería.



Manuel **Robledo**

Presidente de Comess Group

Comess Group es el grupo encargado de gestionar las franquicias Lizarrán, Cantina Mariachi y Pasta City a nivel internacional y cuenta con cerca de 300 locales y 3.500 empleados a lo largo del mundo.



Didier **Fertilati**

Director de Servicio de Quique Dacosta Restaurante

Formado en Francia y Reino Unido, ha sido reconocido como Mejor Maitre del año 2010 en España por Lo mejor de la Gastronomía y es Premio Internacional Gueridón de Oro del año 2014 por San Sebastián Gastronomika.

Opiniones de Alumnos



Hablan los alumnos Gastrouni



Alejandro **Rodríguez**

Jefe de sala de la Terraza del Casino de Madrid

“Recomendaría la formación de Gastrouni a toda la gente que quiera llevar a su restaurante al siguiente nivel”



Mayte **García**

Responsable de calidad de HOSBEC

“La formación de Gastrouni dispone de una visión completa y global de lo que es la gestión y la dirección del sector de la restauración”



Jesús **Ortega**

Propietario del restaurante La Lola (Valencia)

“Antes de cursar la formación de Gastrouni tenía un restaurante y era hostelero, ahora tengo una empresa y soy empresario”

Agradecimientos

Gracias a todas las personas que han participado en este ebook:

A Jorge Dávila, Sergio Marín, Manuel Alonso, Rogelio Iglesias, Irina Mani, Abel Valverde y Javier Andrés, por dedicar una parte de su apretada agenda a realizar las entrevistas.

A Ofelia de Anda, por la dedicación puesta para llevar a cabo las entrevistas en vídeo y transcripciones de las mismas.

A Montse Riquelme, por la corrección, adaptación al blog y transcripción de las entrevistas.

A Fran García, por el diseño, maquetación y creación de este ebook.

A Juan Domingo Antón, por la realización, coordinación y grabación de las entrevistas.

A Reme Cerdán y Marta Francisco, por el apoyo constante en la realización y coordinación de las entrevistas.

A Joaquín y María, de Mad Media Comunicación, por su ayuda en la personalización de la página de descarga del ebook.

A Diego Coquillat, por su visión estratégica en la promoción del ebook a través de los medios digitales.

A Óscar Carrión, por haber hecho posible contar con los mejores profesionales del sector para la realización de las entrevistas y este ebook.

Programas Formativos



MÁSTER EN DIRECCIÓN DE RESTAURANTES Y
F&B HOTELERO – EDICIÓN ONLINE

MÁS INFORMACIÓN



MÁSTER EN DIRECCIÓN DE RESTAURANTES Y
F&B HOTELERO – EDICIÓN MADRID

MÁS INFORMACIÓN



MÁSTER EN DIRECCIÓN DE RESTAURANTES Y
F&B HOTELERO – EDICIÓN ALICANTE

MÁS INFORMACIÓN



MÁSTER EN DIRECCIÓN DE RESTAURANTES Y
F&B HOTELERO – EDICIÓN VALENCIA

MÁS INFORMACIÓN



Contacta con nosotros



www.gastrouni.com



info@gastrouni.com



(+34) 966 305 665



(+34) 601 275 690