



# EXPERTO EN DIRECCIÓN DE SALA



WWW.PROTCOLOIMEP.COM

☎ 900 901 683 | 📞 673 608 297  
informate@protocoloimep.com



# INTRODUCCIÓN

El Experto en Dirección de Sala es un Título Propio del Instituto Mediterráneo de Estudios de Protocolo en colaboración con Gastrouni.

Este curso de postgrado está orientado a profesionales que deseen mejorar su formación y desempeño en el área de dirección de sala de Hotel o Restaurante, centrando sus esfuerzos académicos en la obtención de conocimientos y competencias específicas que les permitan mejorar profesionalmente y especializarse en los nuevos desafíos del sector.

IMEP: con una trayectoria de más de 20 años, es el primer Centro de Estudios Superiores en su especialidad adscrito a la Universidad Miguel Hernández (UMH).

GASTROUNI: Con 15 años de trayectoria, es una escuela de negocios especializada en la dirección y gestión de empresas hoteleras y de restauración por medio de programas de postgrado universitario.



## SALIDAS PROFESIONALES.

- Director de Sala de Hotel o Restaurante.
- Maître.
- Host de Hotel o Restaurante.
- Responsable de Alimentación y Bebidas Hotelero.
- Organizador de eventos en Restauración.
- Asesor / Consultor en Restauración.
- Responsable en empresas de Catering

# OBJETIVOS

Con este programa, queremos satisfacer la demanda de restaurantes y hoteles de profesionales capaces de dirigir, gestionar y organizar los departamentos de servicio al cliente en restauración. Para ello, dotamos a los estudiantes de modernas técnicas, herramientas y habilidades de gestión del área de servicio para que dirijan sus departamentos de una forma organizada, moderna, digital y rentable. El objetivo de esta formación es mejorar los resultados cuantitativos y cualitativos del área a su cargo, además de:

- 01 Avanzar los servicios de la nueva restauración a los muchos retos del sector
- 02 Aprender a gestionar con eficacia los servicios de sala, a crear y optimizar sus procesos y a controlar económicamente el departamento.
- 03 Conocer y aplicar las herramientas tecnológicas en sala; organizativas, de reputación online y de marketing, tanto en punto de venta como en entornos digitales.
- 04 Diseñar, gestionar y optimizar los equipos de trabajo gracias a herramientas operativas de turnos y horarios, de control de gestión y de creación de equipos de alto rendimiento.
- 05 Desarrollar capacidades en comunicación y oratoria, psicología de cliente y equipo, inteligencia emocional, venta sugerida y gestión de crisis y conflictos.
- 06 Generar experiencias únicas a los clientes en el ámbito de la restauración a través del conocimiento de las reglas fundamentales de la organización de eventos y del customer journey map.

# PLAN DE ESTUDIOS

El plan de estudios del Experto en Dirección de Sala está compuesto por módulos presenciales que se llevarán a cabo durante las clases presenciales y módulos online que se estudiarán a través del Campus Virtual. Los alumnos de modalidad online, podrán participar de las clases presenciales en directo por streaming.

## Inauguración del curso

### Clases presenciales:

Conferencia Inaugural de Óscar Carrión: Estructura, retos y oportunidades de la restauración comercial: gestión, personas y digitalización. Clase Magistral de Cristina Prados.

## Módulo 1: Gestión Económica en sala

### Clases presenciales:

Nicolás Ayela: El presupuesto del departamento. La cuenta de explotación en sala. Informes estadísticos y ratios de gestión. Análisis de punto muerto.

Arístides Sanjuán: Reportes diarios de control de gestión. Gestión de compras e inventarios. Administración de bodega.

### Módulos Online:

Atención al cliente.

El protocolo en los servicios de restauración

La cuenta de explotación.

Ratios de productividad en el área de ventas.

## Módulo 2: Gestión de Operaciones en sala

### Clases presenciales:

Arístides Sanjuán: Los manuales de procedimientos en sala: apertura y cierre, mise en place y pre y post servicio. Los Check list de control.

Antonio Llorens: Dirección operativa eficiente y taller de horarios

### Módulos Online:

Definición de las instalaciones.

Prestación de servicios de restauración.

Las Reservas y el CRM de clientes.

Aperturas y cierres: facturación y caja.

### Módulo 3: Gestión de los RRHH en sala

#### Clases presenciales:

Nicolás Ayela: Gestión económica de los recursos humanos de la empresa: Productividad y mapa de turnos, ratios económicos y operativos para la gestión de personas. Los manuales para la organización de colaboradores: Selección, incorporación y formación al puesto.

Norma Jiménez: Reclutamiento, selección entrevista en el sector Hospitality.

Norma Jiménez: Aterrizaje y resolución de conflictos en el sector Hospitality.

#### Módulos Online:

Técnicas de negociación eficaz con proveedores, colaboradores y clientes.

Automotivación y orientación al logro.

Gestión económica de recursos humanos.

Organización y gestión del tiempo.

### Módulo 4: Marketing y tecnología en sala

#### Clases presenciales:

Diego Coquillat: Gestión de la reputación online como ventaja competitiva en la sala.

Carmen González: El Customer Journey Map: ciclos de interacción del cliente sobre el servicio. Identificar y obtener información de la experiencia del cliente en cada proceso de interacción es clave para poder gestionar de un modo excelente la experiencia del cliente.

Oscar Carrión: El marketing en punto de venta y cómo establecer un plan de venta sugerida eficaz.

Eli Gomes: La figura del Host como motor de ventas y tendencias tecnológicas en sala.

Eduarne Martín: Organización de multiespacios de restauración.

#### Módulos Online:

Banquetes y Catering.

Diseño de cartas y calendario de marketing.

El túnel de ventas en el hotel y restaurante.

La venta sugerida en sala.

### Clausura del curso

#### Clase presencial:

Conferencia de clausura a cargo de Óscar Carrión. Clase con Faus Olmos sobre trabajo en equipo y automotivación.

### Trabajo Final de Experto

Elaboración del Manual de Operaciones en Sala: apertura, servicio y cierre. Tutor Arístides Sanjuán.

# CRITERIOS Y NORMAS DE EVALUACIÓN

Durante el Programa se realizarán cuestionarios de evaluación mediante los cuales se constatará lo aprendido en las sesiones presenciales y los módulos online. Una vez superadas estas pruebas, el alumno desarrollará su Trabajo Fin de Experto que presentará en formato PDF para su evaluación, pudiendo adjuntar todos los anexos que considere.

La evaluación del Experto en Dirección de Sala será llevada a cabo por los tutores de las áreas del programa junto a un Tribunal Académico, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Asistencia a clases presenciales (50%)
- Nota media de los cuestionarios de los Módulos Virtuales (20%)
- Nota final del Trabajo Fin de Experto (30%)

La asistencia a clase es obligatoria, constituyendo un criterio básico del sistema docente y requisito previo exigible para recibir la evaluación como alumno y la titulación final, además de la entrega de tareas y la presentación del Trabajo Fin de Experto. Sin embargo, teniendo en cuenta situaciones imprevistas (trabajo, enfermedad, etc.), se ha establecido como norma general para obtener el título un porcentaje mínimo de asistencia del 80% en el programa. Los alumnos que no cumplan con este porcentaje, deberán presentar documentación justificativa de las faltas y, en casos excepcionales, deberán solicitar el expreso consentimiento de la dirección de IMEP-Gastrouni para superar la obligatoriedad de las sesiones presenciales.

---

## TITULACIÓN

Una vez emitidas las actas con las notas finales, serán enviadas a IMEP Gastrouni para que emita las titulaciones de aquellos que hayan superado el Experto. A partir de este momento, estimamos que el envío de la titulación puede tardar hasta 6 meses. Si durante este período de tiempo, algún alumno cambia de domicilio, deberá comunicar a Gastrouni la nueva dirección postal para su correcto envío.

# METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

El Experto en Dirección de Sala se imparte de forma presencial en nuestra sede de Alicante y también en modalidad online con asistencia a clases en directo. Con este Experto podrás profesionalizarte y especializarte en la profesión de Dirección de Sala.



Clases intensivas los martes de octubre a enero (excepto festivos)



Clases online en streaming o presencial.



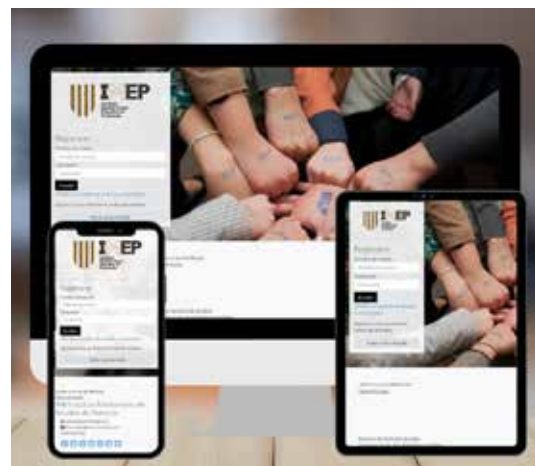
Diversas modalidades de pago, financiación y ayudas al estudio



Bonificable por la Fundación Tripartita

## Campus Virtual

Punto de encuentro digital dónde se recogen los distintos contenidos del curso: clases y presentaciones, apuntes, vídeos, videotutoriales, herramientas de gestión, material complementario, foros y chats.



# PROFESORADO

Te formarás con los mejores profesionales en activo en el sector HORECA. Te darán una visión completamente práctica para que apliques los conocimientos adquiridos en el aula desde el primer momento.



Óscar Carrión

Director Experto en Dirección de Sala  
Director de Gastrouni



Faus Olmos

Director de Espiral Formación  
y Coach



Eli Gomes

Host Manager de "El Portal"



Rebeca Muñoz

CEO en Livit Design



Eloy Martínez

Gerente Asemar Gestión



Norma Jiménez

Directora de Impronta Consulting



Diego Coquillat

Director de diegocoquillat.com



Cristina Prados

Directora de Sala de BonAmb



Arístides Sanjuan

Ingeniero en Restauración y  
tutor de proyectos



Nico Ayela

Director de APS Hostelería



Juan Moll

Director de Servicio del Grupo  
Robuchon



Edurne Martín

Maitre. Directora F&B  
de Odisseo.