

EXPERTOS EN HOSTELERÍA

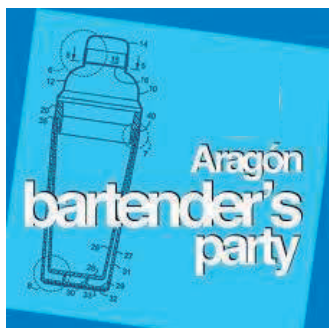
ASESORES & FORMADORES

especialistas en servicio



**CONSULTORIA ESTRATÉGICA
FORMACIÓN ESPECIALIZADA
GESTIÓN DEL TALENTO
EVENTOS PARA EMPRESAS**

Redes Sociales y Páginas Web



SAPHA
SALÓN DE LOS PROFESIONALES
DE LA HOSTELERÍA DE ARAGÓN

www.facebook.com/expertoshosteleria/
es.linkedin.com/in/carlos-orgaz-palomera-28933340
www.facebook.com/carlos.orgazpalomera
www.maitresdearagon.com/?page_id=241
www.facebook.com/MaitresAragon
www.facebook.com/Aragonesabartenders/
www.expertosenhosteleria.com
www.sapha.es
www.maitresdearagon.com

La empresa

Fundador: Carlos Orgaz Palomera



- > Técnico Especialista en Hostelería- Servicios y Gestión de Restauración - (Escuela de Hostelería de la Casa de Campo - Madrid).
- > Sumiller titulado - (Universidad de Toulouse y Escuela de Hostelería de Barcelona).
- > Técnico Superior en Vitivinicultura - (Ies Joaquín Costa - Cariñena - Zaragoza).
- > Diplomado en Turismo - (Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza).
- > Gerente de la empresa Expertos en Hostelería. Consultora especializada en la formación y asesoramiento en el sector hostelería.
- > Profesor Técnico de Formación Profesional - Especialidad servicios de restauración. Funcionario de carrera, 26 años de experiencia docente - (Gobierno de Aragón - Departamento de Educación y Cultura).
- > Presidente de las Asociaciones de Maîtres y Barman de Aragón.
- > Vocal de AIEDABE - (Asociación Iberoamericana de Directores de Alimentos y Bebidas).

Carlos Orgaz ha desarrollado su carrera profesional en el ámbito de la formación y el asesoramiento a empresas turísticas (hoteles, restaurantes, bares, complejos hosteleros), centrandose principalmente su actividad en todo lo relacionado con la gestión, dirección de servicio y organización del departamento de Food&Beverage (F&B).

Su conocimiento del sector y su experiencia profesional la ha adquirido y desarrollado desde cuatro ámbitos de actuación:

1- La formación

Carlos Orgaz tiene una amplia experiencia docente con más de 26 años impartiendo clases en diferentes niveles educativos.

- Es funcionario de carrera del cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional de la especialidad de Servicios de Restauración (familia profesional de Hostelería y Turismo); ejerciendo dicha actividad en escuelas de hostelería públicas de la comunidad autónoma de Aragón. En la actualidad trabaja en el les Miralbueno de Zaragoza, pero ha trabajado también en el Centro Público Integrado de Formación Profesional San Lorenzo (Huesca) y en el les Juan de Lanuza de Borja.
- Es asesor del Gobierno de Aragón en los Procedimientos de evaluación y acreditación de competencias (PEAC) de la especialidad de Servicios de Restaurante y Bar.
- Ha participado como tutor en la organización y desarrollo de los campeonatos de Aragón Skills y Spain Skills.

2- Su pasión: La Sala

Su trayectoria profesional se ha desarrollado desde el año 1988 en los siguientes establecimientos:

- Hotel Palace- (Madrid)- Extras de camarero
- Grupo Lezama- Taberna del Alabardero-Café de Oriente (Madrid)- Ayudante de camarero
- Hotel Liabeny- (Madrid)- Ayudante de camarero
- Hotel Weisse Kreuz (Murten-Morat)- Suiza- commis de service
- Paradores Nacionales- Hotel Atlántico de Cádiz- 2º Maître de Hotel
- Hotel Casino de Zaragoza -Casino Montesblancos- 1º Maître- Director de F&B
- Director de Explotación en el Complejo Hostelero El Foro 98-Residencia de Mayores Mazaruba de Zaragoza.
- Socio fundador de la empresa Expertos en Hostelería.

EXPERTOS EN HOSTELERÍA
ASESORES & FORMADORES
especialistas en servicio

3 - Su empresa - "Expertos en Hostelería" - especialistas en servicio

En el año 2007 funda la empresa Expertos en Hostelería ocupándose fundamentalmente a dar servicio de asesoramiento y formación a empresas del sector de la restauración. En los proyectos formativos y de asesoramiento realizados ha intentado dejar patente su sello personal y la forma de entender la calidad del servicio y del binomio cocina-sala basado en la excelencia, sobre todo en la puesta en marcha de nuevos establecimientos.

4 - El asociacionismo profesional

En el año 2001 junto a un grupo de profesionales aragoneses funda la Asociación de Maîtres y Profesionales de Sala de Aragón y en el año 2012 el Club del Barman, siendo su presidente.

Ha sido también presidente de la Federación Nacional de Profesionales de Sala de España de la que fue también miembro fundador

Es vocal de AIEDABE (Asociación Iberoamericana de Directores de Alimentos y Bebidas)

Desde las asociaciones Orgaz ha dinamizado constantemente el sector de la sala y el servicio organizando concursos de maîtres, de barman, congresos y seminarios a nivel nacional e internacional; siempre con la premisa de prestigiar la profesión de servicio, es decir, la figura profesional de camarero.

Es el responsable del nacimiento del salón SAPHA (Salón de los Profesionales de Hostelería de Aragón), todo un referente gastronómico anual que se celebra como una fiesta gastronómica del sector de la hostelería, la restauración donde participan también las escuelas de hostelería, no sólo aragonesas sino también venidas de otras comunidades autónomas.



Reconocimientos

Vocal del Consejo de Turismo de Aragón desde el año 2015.

Premio CEHTA (Confederación Empresarial Hostelería y Turismo de Aragón) al profesional turístico hostelero. Año 2017.

Premio Alimentos de Aragón- Modalidad Gastronomía -Asociación de Maîtres y Profesionales de Sala de Aragón año 2005

Placa al Mérito Turístico del Gobierno de Aragón (Asociación de Maîtres y Profesionales de Aragón)- año 2008

Premio al profesional de sala destacado – HOSTEMUR- Asociación de Hostelería de la Región de Murcia. Año 2011

Divulgación

Es destacable su vinculación al Turismo Gastronómico participando activamente en la vida asociativa profesional aragonesa.

Es jurado de los diferentes concursos gastronómicos que organizan las principales asociaciones del sector Horeca Restaurantes y la Asociación de Cafés y Bares de Zaragoza y provincia.

Orgaz colabora con la revista Horeca (revista especializada del sector) con un artículo de opinión mensual sobre el mundo de la sala y la coctelería.



EXPERTOS EN HOSTELERÍA
ASESORES & FORMADORES
especialistas en servicio

Experiencia Internacional

Internacionalmente ha colaborado y colabora con el Departamento de Agricultura del Gobierno de Aragón en la Feria FHC (Shanghai- China) , Madrid Fusión, Alimentaria, etc

Ha participado en encuentros internacionales de escuelas de hostelería representando a España (Alsacia-Coñac-París)-Francia. La Louvière-Bélgica y – en Estocolmo -Suecia a través de la AEHT (Asociación Europea de Escuelas de Hostelería y Turismo)

Ha realizado intercambios profesionales con el CFA (Centro de Formación de Aprendices de Bayona-Francia) y le Lycée professionnel de Morlàas

Ha realizado stages profesionales en diferentes establecimientos europeos:

- Domaine de Chateuvieux ** michelín – Genève-Suisse.
- Hotel Ibis-Meriadeck Bordeaux.



EXPERTOS EN HOSTELERÍA
ASESORES & FORMADORES
especialistas en servicio

Trabajos formativos más relevantes

Ha impartido clases en la Zaragoza Hotel Management School- Universidad San Jorge-Grupo Lezama, en el "Programa Superior en Gestión de Empresas Hosteleras"

Durante el primer año de vida en el Basque Culinary Center implantó la metodología didáctica del área de Sala de los alumnos del Grado Universitario.

A nivel nacional e internacional colabora con escuelas de hostelería y centros de formación tanto públicos como privados donde sean requeridos sus servicios para impartir píldoras formativas, ponencias, seminarios, etc.

Forma parte del claustro de profesores de la Cámara de Comercio de Zaragoza y del IAF (Instituto aragonés de Fomento) en su unidad de emprendimiento.

Ha impartido formación en los centros formativos de las asociaciones profesionales de HORECA (Restaurantes de Zaragoza) y Cafés y Bares, fundamentalmente en el área de servicio de sala y gestión.

Ha creado y desarrollado el centro de formación para profesionales de Sala de las asociaciones de Maîtres y Barman de Aragón, primera asociación profesional sin ánimo de lucro con su propio centro formativo y social.

Ha realizado seminarios formativos de alta cualificación enmarcados dentro de los planes de formación para profesores técnicos de formación profesional de la especialidad de servicios de restauración para diferentes administraciones autonómicas. (Aragón, La Rioja, Euskadi). Todas estas formaciones han estado diseñadas para realizarlas de una manera práctica en las especialidades de bar, coctelería, sumillería, eventos y banquetes, sala, baristas y cocina.

Ha desarrollado programas formativos para la ETESDA (Escuela de técnicas de seguridad y apoyo de la Base Aérea de Zaragoza) formando a soldados profesionales de sala y cocina.

EXPERTOS EN HOSTELERÍA
ASESORES & FORMADORES
especialistas en servicio

Con el departamento de Agricultura y el sector agroalimentario Orgaz ha colaborado impartiendo seminarios por toda la geografía aragonesa, sobre todo en las zonas rurales y turísticas con las marcas Aragón Alimentos y con el programa “pon Aragón en tu mesa”.

Con la empresa Expertos en Hostelería lleva formando a profesionales y asesorando a establecimientos desde el año 2007.

Estamos especializados en las formaciones “In-Company” para el sector de la Restauración y el F&B hotelero. En la mayoría de las ocasiones estas formaciones son llevadas a cabo en las propias instalaciones de las empresas o bien si las circunstancias lo requieren en el propio centro de formación de Expertos en Hostelería.

En los programas académicos de las formaciones impartidas se incluyen asignaturas ligadas a la generación y potenciación de la gestión de la innovación.

También se incluyen todos aquellos programas vinculados con las nuevas tecnologías, comunicación, promoción, gestión de eficiencias energética, etc. — y otros módulos de conocimiento propios de la economía digital.



Asesoramiento a empresas

Después de tantos años de experiencia profesional han sido innumerables las empresas e que hemos asesorado, formado o incluso auditado empezando habitualmente por la realización de un Cliente Misterioso o Mystery Ghest y finalizando por la gestión interina de algunas de ellas.

Toda nuestra formación es susceptible de bonificarse con los créditos de FUNDAE (Fundación Tripartita).

Algunos de los establecimientos más importantes con los que se ha colaborado son:

- o Grupo Eizasa Hoteles
- o Grupo Palafox Hoteles-
- o Restaurante Doña Manuela
- o Hotel Monasterio de Boltaña
- o Grupo Come Jamón
- o Grupo Tandem (La Bocca- Marengo-Nativo-La Tradicional)
- o Hotel Balneario de Ariño
- o Hotel Monasterio de Piedra
- o Hotel Villa Gomá
- o Restaurante La Bodega de Chema
- o Restaurante Salamero 13.
- o Colegio Internacional Británico ELLIS- Murcia y Alicante.



“Expertos en Hostelería” ofrece su experiencia profesional al servicio de las empresas de hostelería y restauración. Somos capaces de encontrar con rapidez los puntos débiles de un negocio y sabemos cómo mejorar los resultados de la cuenta de explotación. Ofrecemos soluciones realistas y proporcionadas pensando siempre en beneficio del negocio entre otros aspectos nos ocupamos de:

- Máxima satisfacción de la clientela.
- Diseño y desarrollo en productos y servicio de alta calidad.
- Intuición más innovadora y sensible con las necesidades del mercado.
- Conocimiento previo de los cambios y tendencias.
- Entendemos que cada cliente y cada establecimiento es único
- Contamos con un equipo de formadores y asesores tanto internos como externos, con un “savoir faire” fuera de toda duda, de primer nivel; todos ellos con una sólida experiencia profesional y una dilatada experiencia docente
- La sala, la cocina, la sumillería, la coctelería, el mundo barista o la gestión de establecimientos de restauración, la organización de actos y eventos lúdico-gastronómicos no tienen secretos para nosotros.
- Somos hosteleros, entendemos las características del sector/negocio, sus necesidades y las cualidades que requiere cada puesto. Sabemos encontrar los problemas y aportar soluciones, optimizando los resultados.

Nuestros Servicios

Project Management

Desarrollo y puesta en marcha de nuevos establecimientos. Diseño del concepto gastronómico

- Asesoramiento en el montaje del establecimiento.
- Layout de espacios: adecuación de los m2 del local en áreas determinadas: cocina, sala, zona de bar, almacenes...
- Planes de preapertura y apertura. Gestión de los organigramas de personal
- Training- formación del personal cocina-sala.
- Estudio de las necesidades en material y equipamiento. Organización de Presupuestos.
- Diseño conceptual y de la oferta gastronómica. Realización de fichas técnicas y escandallos en cocina y sala. Ingeniería de menús.
- Creación de los manuales operativos de procedimientos de los diferentes departamentos

Asesoramiento Estratégico y Consultoría

- Estudio sobre la situación real del negocio y realización de un nuevo plan de viabilidad. Supervisión de funcionamiento del local.
- Análisis y selección de los equipos de trabajo, adecuándolos a los perfiles que requiere el modelo de negocio. Ajuste de los equipos/plantilla.
- Implantación del sistema de control y gestión en los distintos departamentos. Selección y análisis de proveedores, control de compras, inventarios, estudio de ratios y obtención del adecuado precio de venta.
- Control PRESUPUESTARIO y de la cuenta de explotación.
- Realización de auditorías higiénico-sanitarias. Implantación del sistema APPCC.
- INTERIM MANAGEMENT: La gestión interina o dirección de transición, es la gestión provisional temporal de recursos y capacidades de gestión a un negocio ante la ausencia de un equipo directivo capacitado y que esté presente en el establecimiento fijando un marco de trabajo de uno, dos, tres, seis meses, etc



Formación - Coaching Gastronómico

- Acompañamos, dirigimos, equilibramos y gestionamos las conductas para sacar mejor rendimiento a los equipos de sala. (Maîtres-Camareros) Formación especializada para mandos intermedios y directivos.

Departamento de Cocina

- Organización del servicio y la puesta a punto.
- Nuevas tecnologías aplicadas a cocina
- Desarrollo de sistemas de producción para cocinas centrales.
- Formación "ad hoc", es decir especializada, según las peticiones del cliente.

Departamento de Sala

- Coaching para el cargo de Maître. Management en Sala.
- Formación "ad hoc", es decir especializada según las peticiones del cliente. Bar-Coctelería-Sala-Barista-Sumillería
- Gestión de la bodega y la carta de vinos y bebidas
- La nueva era de la coctelería. Nuevas técnicas y nuevos cocteles
- Organización y comercialización de banquetes y servicios especiales
- La sala y el bar su organización y protocolo de servicio. La búsqueda de la excelencia en la atención al cliente y el servicio a través de la aplicación de nuevas metodologías de trabajo en sala y bar.
- Desarrollo de manuales de procedimiento de sala y bar.

También estamos especializados en:

- Peritajes profesionales del sector hostelero. Conflictos laborales o auditorías de gestión departamental. (faltas de inventario, control de la facturación, hurtos, etc)
- Consejero externo: Participamos de forma independiente en el consejo de administración, aportando una visión global del negocio y valorando de forma objetiva aquellas directrices destinadas a mejorar los resultados.
- Auditorías económico-financieras internas de los departamentos de cocina-sala-compras, es decir la gestión de las operaciones.
- Auditorías operativas de negocios existentes asesorando sobre cómo gestionar los cambios necesarios e introducir normas de calidad de servicio y atención al cliente.
- Auditamos cocinas centrales en colegios y colectividades reportando a las AMPAS y a las direcciones de los centros las medidas y actuaciones de mejora a llevar a cabo en la alimentación de los niños.
- Somos verdaderos especialistas en la formación del departamento de banquetes, implantando estándares en la realización de los servicios. Formamos y dirigimos a las brigadas de camareros y cocineros extras.
- Realizamos acciones de cliente misterioso o mystery guest con la valoración de más de 400 items para hoteles, bares restaurantes.
- Realizamos eventos "lúdico-gastronómicos", catas de vino, quesos, maridajes de productos, cursos de coctelería para empresas, de corte de jamón, servicio de mayordomía y camareros, catering personalizado y otra serie de actividades para su empresa o evento familiar.

Metodología de trabajo - asesoría

“Aprender haciendo” - “Learning by doing”

Para comprobar el estado real de tu negocio es imprescindible poder visitar el mismo, poder observar como el equipo gestiona y desarrolla las actividades; en definitiva, comprobar cómo se está dirigiendo y gestionando el negocio.

Para ello un consultor del equipo de Expertos en Hostelería valorará a través de un cliente misterioso o bien a través de un período de observación en la misma empresa. Algunos de los puntos más importantes que se analizarían y de los que se tomará buena nota aparecen en todo lo que son nuestros campos de actuación.

Mantenimiento de la asesoría en restauración

Una vez analizados los problemas, hechas las propuestas de mejora y constatadas las nuevas necesidades del negocio; te ofrecemos la posibilidad de trabajar “in company”, una ayuda estratégica para desarrollar e implantar los nuevos cambios y poner tu negocio en la buena dirección.

Un servicio de asesoría periódica y controles puntuales que incluyen el seguimiento de los cambios llevados a cabo.

“No es lo mismo conocer un mercado que entenderlo”



EXPERTOS EN HOSTELERÍA
ASESORES & FORMADORES
especialistas en servicio

Experiencias más relevantes



Plan de apertura inicial y training del personal de sala. Organización de los procesos de servicio y facturación. año 2018.



Cliente misterioso. Selección y formación del personal de cocina-sala. Diseño de la oferta gastronómica. Acompañamiento en las operaciones y procesos de servicio y atención al cliente durante 6 meses. Año 2015.



Formación del staff de atención al cliente y venta de las tiendas del grupo. Actualización de las normas básicas de servicio. Año 2017.



Auditoria en la cocina central y el servicio ofrecido de comidas a los alumnos y profesores en los colegios de Murcia y Alicante. Estudio de los horarios y turnos del personal de cocina y sus funciones. Año 2017



Cliente misterioso. Auditoria de servicio y atención al cliente. Análisis del departamento de banquetes y servicios especiales. Año 2011.

EXPERTOS EN HOSTELERÍA
ASESORES & FORMADORES
especialistas en servicio



Cliente misterioso. Formación al personal de sala. Actualización en las normas básicas de servicio en sala y atención al cliente. Protocolo específico del servicio de vinos y bebidas. Año 2016



Cliente misterioso. Selección y formación del personal de cocina-sala. Diseño de la oferta gastronómica. Acompañamiento en las operaciones durante 6 meses. Años 2014-2015.



Formación para el personal de sala del grupo hotelero. Actualización de las técnicas de servicio y atención al cliente en restaurante y bar. Técnicas baristas. Año 2017



Peritaje profesional, auditoría de gestión y formación para el personal de sala. año 2014.



Cliente misterioso. Auditoria de servicio y Selección de personal. Años 2016-2017-2018



Actualización y puesta en marcha del buffet de servicio en el hotel Playa Victoria del grupo Palafox en Cádiz. Año 2014

EXPERTOS EN HOSTELERÍA
ASESORES & FORMADORES
especialistas en servicio



Actualización de la carta de coctelería. Revisión y conceptualización del servicio y asistencia en bar. Años 2019 y 2020.



Formación de alta cualificación para los profesores técnicos de la familia profesional de hostelería especialidad servicios de restauración del gobierno de Euskadi. Año 2012.



Formación de alta cualificación para los profesores técnicos de la familia profesional de hostelería especialidad servicios de restauración y cocina-pastelería del Gobierno de la Rioja. año 2017



Puesta en marcha del centro social y de formación de las asociaciones profesionales de Maîtres y Barman de Aragón. Centro único en España. Año 2020



Formación para los profesores técnicos de la familia profesional de hostelería especialidad servicios de restauración. Año 2015.



Programa PICE. Formación en técnicas de servicio de coctelería y bar para jóvenes sin cualificación ni empleo. Cámara de Comercio de Zaragoza. año 2016.



Formación para soldados profesionales de cocina y sala. Normas básicas de servicio y atención al cliente. Cocina. Elaboraciones culinarias simples. año 2011.



basque culinary center

Impartición de clases de servicio de sala. Año 2012.



Realización de intercambios profesionales con destacados miembros de la hostelería francesa e internacional. años 2018-2019



Formación realizada para profesionales del sector de la hostelería y la restauración. Áreas de sala, bar y gestión.



Formación para emprendedores que quieren empezar su andadura en un negocio hostelero. Años 2016-17-18-19 y 2020.



Asociación de Maîtres
y Profesionales de Sala de Aragón



Diseño de programas formativos para el colectivo de camareros, maîtres, sumilleres, cocteleros y baristas.



Desarrollo de programa formativos para docentes de las especialidades de Hostelería y Turismo, Cocina y Pastelería, Servicios de restauración, servicios a la comunidad entre otras especialidades. Años 2017-2018-2019.



Dinamización de la zona de clientes con cursos de hostelería y presentaciones de productos. Año 2019



Realización de presentaciones de productos, concursos de coctelería y cocina y servicio de camareros profesionales. Años 2015-2016-2017-2018



Formaciones realizadas en alimentos de Aragón y servicio de sala y gestión de establecimientos por diferentes zonas de la geografía aragonesa.



Desarrollo de actividades y formaciones para el sector hostelería. Dinamización del salón profesional con catas de vinos, presentaciones de productos, concursos profesionales, etc, etc,



Asesoramiento a la gerencia de la Urbanización sobre la viabilidad de la explotación del complejo hostelero. Rediseño del pliego de condiciones.

EXPERTOS EN HOSTELERÍA
ASESORES & FORMADORES
especialistas en servicio

EXPERTOS_{EN}HOSTELERÍA

ASESORES & FORMADORES

especialistas en servicio

info@expertosenhosteleria.com

www.expertosenhosteleria.com

630 214 125