



Plan de Formación Turística 2007

**CURSOS PARA
RESTAURANTES, CAFETERÍAS
Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET BÁSICO

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Lesaka	24	10/09-10/10	Lu-Mi	10.00 a 13.00	C. Emp. Bidasoa	4
Estella	24	11/09-11/10	Ma-Ju	10.00 a 13.00	C. Juv. María Vicuña	5
Pamplona	24	05/11-28/11	Lu-Mi	10.00 a 13.00	C. Est. Jamar	6

COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET AVANZADO

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	24	05/11-28/11	Lu-Mi	16.30 a 19.30	C. Est. Jamar	7

INGLÉS TURÍSTICO BÁSICO

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Estella	30	10/09-16/10	Lu-Ma	10.30 a 13.00	C. Juv. María Vicuña	8
Pamplona	30	04/10-28/11	Mi-Ju	10.30 a 12.30	Asociación Hostelería	9
Tudela	30	10/10-28/11	Lu-Mi	10.00 a 12.00	H. Tudela Bardenas	10
Ekai-Longuida	30	22/10-27/11	Lu-Ma	10.30 a 13.00	Hotel Ekai	11

INGLÉS TURÍSTICO AVANZADO

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	19,5	31/10-28/11	L-M-Mi	16.30 a 18.00	C. Est. Jamar	12

MEJORAR EL CLIMA EN EL PUESTO DE TRABAJO. CLAVE EN LA MOTIVACIÓN

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	21	03/10-24/10	Mi-Ju	17.00 a 20.00	Asociación Hostelería	13

GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACION PARA PYMES

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	32	08/10-29/10	Lu	09.00 a 13.00 y 15.00 a 19.00	Asociación Hostelería	14

ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO (APPCC)

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	10	09/10-17/10	Ma-Mi	9.15 a 11.45	Asociación Hostelería	15

PREVENCIÓN, VIGILANCIA Y SALVAMENTO EN INSTALACIONES CUBIERTAS

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	52	09/10-07/11	L-M-Mi	16.00 a 20.00	DYA	16

FRANCÉS TURÍSTICO BÁSICO

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	30	15/10-21/11	Lu-Mi	17.00 a 19.30	C. Est. Jamar	17

GESTIÓN HOTELERA PARA PYMES

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	48	23/10-27/11	Martes	9 a 13 y 15 a 19	Asociación Hostelería	18

GESTIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA “Q” Y CALIDAD AMBIENTAL

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Estella	22.5	23/10-22/11	Ma-Ju	10.00 a 12.30	C. Juv. María Vicuña	19
Pamplona	22.5	23/10-22/11	Ma-Ju	17.00 a 19.30	Asociación Hostelería	20

GESTIÓN DE CASAS RURALES

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	27	24/10-22/11	Mi-Ju	10.00 a 13.00	Asociación Hostelería	21
Doneztebe-Santesteban	25	24/10-22/11	Mi-Ju	16.00 a 19.00	C. Ieso Mendaur	22

YIELD MANAGEMENT

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	8	05/11	Lunes	9 a 13 y 15 a 19	Asociación Hostelería	23

TÉCNICO EN VINOS (NIVEL BÁSICO)

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	20	05/11-28/11	Lu-Mi	17.00 a 19.30	Escuela Navarra Cata	24

DISEÑO, CONTROL Y COMERCIALIZACIÓN DE OFERTAS GASTRONÓMICAS

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Sede	Pág.
Pamplona	16	12/11-19/11	Lunes	9 a 13 y 15 a 19	Asociación Hostelería	25

VIAJES DE FORMACIÓN

Población	Horas	Fechas	Días	Horario	Salidas	Pág.
Valle Roncal	10	01/10	Lunes	9.00 a 21.00	Napar Bideak	26
Tierra Estella	10	26/11	Lunes	9.00 a 21.00	Napar Bideak	27

CURSOS PARA RESTAURANTES, CAFETERÍAS Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS 2007

COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET BÁSICO

24 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles y Hostales Rurales, Campings, Albergues y Apartamentos

Contenidos

Redes de ordenadores.
Globalización de la información.
Acceso a la red Internet: requisitos y necesidades.
Aplicaciones y usos.
Estructura de la información en Internet.
Búsqueda de información.
El turismo en Internet.
Presencia limitada en Internet.

Profesor

Rufino Lasaosa

Fechas

10 septiembre al 10 octubre **lunes y miércoles** (la semana del 24 no habrá clase)

Horario de 10.00 a 13.00 horas

Lugar: Centro Emp. Bidasoa, Pol. Ind. Alkaiaga parcela 2B · 31789Lesaka

septiembre

octubre

						1	2	3	4	5	6	7		
	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14
	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21
	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28
	24	25	26	27	28	29	30	29	30	31				

COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET BÁSICO

24 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles y Hostales Rurales, Campings, Albergues y Apartamentos

Contenidos

Redes de ordenadores.
Globalización de la información.
Acceso a la red Internet: requisitos y necesidades.
Aplicaciones y usos.
Estructura de la información en Internet.
Búsqueda de información.
El turismo en Internet.
Presencia limitada en Internet.

Profesor

Rufino Lasasa

Fechas

11 septiembre al 11 octubre **martes y jueves** (la semana del 24 no habrá clase)

Horario de 10.00 a 13.00 horas

Lugar: Casa de la Juventud "María Vicuña" C/Navarrería, 62 · 31200 Estella

septiembre								octubre						
					1	2		1	2	3	4	5	6	7
3	4	5	6	7	8	9		8	9	10	11	12	13	14
10	11	12	13	14	15	16		15	16	17	18	19	20	21
17	18	19	20	21	22	23		22	23	24	25	26	27	28
24	25	26	27	28	29	30		29	30	31				

COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET BÁSICO

24 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles y Hostales Rurales, Campings, Albergues y Apartamentos

Contenidos

Redes de ordenadores.
Globalización de la información.
Acceso a la red Internet: requisitos y necesidades.
Aplicaciones y usos.
Estructura de la información en Internet.
Búsqueda de información.
El turismo en Internet.
Presencia limitada en Internet.

Profesor

Rufino Lasaosa

Fechas

5 al 28 de noviembre **lunes y miércoles**

Horario de 10.00 a 13.00 horas

Lugar: Centro de Estudios Jamar C/Paulino Caballero,52 1º · 31004 Pamplona

noviembre

			1	2	3	4	
	5	6	7	8	9	10	11
	12	13	14	15	16	17	18
	19	20	21	22	23	24	25
	26	27	28	29	30		

COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET AVANZADO

24 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles y Hostales Rurales, Campings, Albergues y Apartamentos

Contenidos

Tipos de presencia en Internet.
 Servicios turísticos en Internet.
 Desarrollo de un proyecto de presencia: fases y requisitos.
 Usabilidad.
 Presencia en buscadores.
 Publicidad en Internet.
 E-mail marketing.
 Nuevos medios de difusión.
 El futuro del turismo en Internet.

Profesor

Rufino Lasasa

Fechas

5 al 28 de noviembre **lunes y miércoles**

Horario de 16.30 a 19.30 horas

Lugar: Centro de Estudios Jamar C/Paulino Caballero,52 1º · 31004 Pamplona

noviembre

			1	2	3	4
	5	6	7	8	9	10 11
	12	13	14	15	16	17 18
	19	20	21	22	23	24 25
	26	27	28	29	30	

INGLÉS TURÍSTICO BÁSICO

30 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles y Hostales Rurales, Campings, Albergues, Apartamentos, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

Contenidos

· Introducción

· At the front desk

Ejercicios de seguimiento. Funciones comunicativas. Ejercicios prácticos.

Gramática: Presente y futuro. Estructuras interrogativas.

Vocabulario: Números, fechas, saludos y despedidas, teléfono,...

· Checking into the room

Ejercicios de seguimientos. Funciones comunicativas. Ejercicios prácticos.

Gramática: Condicional, estructuras formales,...

Vocabulario: Servicios del establecimiento, descripción de las habitaciones, horarios,...

· At the bar counter

Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios.

Gramática: Tiempos en pasado, contables e incontables,...

Vocabulario: Metereología, dinero, bebidas,...

· In the restaurant

Ejercicios prácticos. Gramática. Lectura.

Gramática: Modales, tener,...

Vocabulario: Comida, menaje de restaurante y cocina,...

· Cheching out

Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios prácticos.

Gramática: Wh questions, presente perfecto,...

Vocabulario: Quejas, agradecimientos, información turística.

Profesor

Andrea Schöfl

Fechas

10 septiembre al 16 octubre **lunes y martes**

Horario de 10.30 a 13.00 horas

Lugar: Casa Juventud “María Vicuña” C/Navarrería, 62 Estella

septiembre

octubre

					1	2	1	2	3	4	5	6	7
	3	4	5	6	7	8	8	9	10	11	12	13	14
10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21
17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28
24	25	26	27	28	29	30	29	30	31				

INGLÉS TURÍSTICO BÁSICO

30 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles y Hostales Rurales, Campings, Albergues, Apartamentos, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

Contenidos

- Introducción
- At the front desk
Ejercicios de seguimiento. Funciones comunicativas.
Ejercicios prácticos.
Gramática: Presente y futuro. Estructuras interrogativas.
Vocabulario: Números, fechas, saludos y despedidas, teléfono,...
- Checking into the room
Ejercicios de seguimientos. Funciones comunicativas. Ejercicios prácticos.
Gramática: Condicional, estructuras formales, ...
Vocabulario: Servicios del establecimiento, descripción de las habitaciones, horarios, ...
- At the bar counter
Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios.
Gramática: Tiempos en pasado, contables e incontables, ...
Vocabulario: Meteorología, dinero, bebidas, ...
- In the restaurant
Ejercicios prácticos. Gramática. Lectura.
Gramática: Modales, tener, ...
Vocabulario: Comida, menaje de restaurante y cocina, ...
- Cheching out
Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios prácticos.
Gramática: Wh questions, presente perfecto, ...
Vocabulario: Quejas, agradecimientos, información turística.

Profesor

Andrea Schöfl

Fechas

4 octubre al 28 noviembre **miércoles y jueves**

Horario de 10.30 a 12.30 horas

Lugar: Asociación de Hostelería C/Pedro I, 1 - 1º izq Pamplona

octubre							noviembre						
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31					26	27	28	29	30		

INGLÉS TURÍSTICO BÁSICO

30 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles y Hostales Rurales, Campings, Albergues, Apartamentos, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

Contenidos

- Introducción
- At the front desk
Ejercicios de seguimiento. Funciones comunicativas.
Ejercicios prácticos.
Gramática: Presente y futuro. Estructuras interrogativas.
Vocabulario: Números, fechas, saludos y despedidas, teléfono,...
- Checking into the room
Ejercicios de seguimientos. Funciones comunicativas. Ejercicios prácticos.
Gramática: Condicional, estructuras formales,....
Vocabulario: Servicios del establecimiento, descripción de las habitaciones, horarios,...
- At the bar counter
Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios.
Gramática: Tiempos en pasado, contables e incontables,....
Vocabulario: Metereología, dinero, bebidas,...
- In the restaurant
Ejercicios prácticos. Gramática. Lectura.
Gramática: Modales, tener,....
Vocabulario: Comida, menaje de restaurante y cocina,....
- Cheching out
Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios prácticos.
Gramática: Wh questions, presente perfecto,....
Vocabulario: Quejas, agradecimientos, información turística.

Profesor

Paul Fagan

Fechas

10 octubre al 28 noviembre **lunes y miércoles**

Horario de 10.00 a 12.00 horas

Lugar: Hotel Tudela Bardenas Avda. Zaragoza, 56 Tudela

octubre

noviembre

	1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4			
	8	9	10	11	12	13	14			5	6	7	8	9	10	11
	15	16	17	18	19	20	21			12	13	14	15	16	17	18
	22	23	24	25	26	27	28			19	20	21	22	23	24	25
	29	30	31							26	27	28	29	30		

INGLÉS TURÍSTICO BÁSICO

30 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles y Hostales Rurales, Campings, Albergues, Apartamentos, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

Contenidos

- Introducción
- At the front desk
Ejercicios de seguimiento. Funciones comunicativas.
Ejercicios prácticos.
Gramática: Presente y futuro. Estructuras interrogativas.
Vocabulario: Números, fechas, saludos y despedidas, teléfono,...
- Checking into the room
Ejercicios de seguimientos. Funciones comunicativas. Ejercicios prácticos.
Gramática: Condicional, estructuras formales, ...
Vocabulario: Servicios del establecimiento, descripción de las habitaciones, horarios, ...
- At the bar counter
Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios.
Gramática: Tiempos en pasado, contables e incontables, ...
Vocabulario: Meteorología, dinero, bebidas, ...
- In the restaurant
Ejercicios prácticos. Gramática. Lectura.
Gramática: Modales, tener, ...
Vocabulario: Comida, menaje de restaurante y cocina, ...
- Cheching out
Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios prácticos.
Gramática: Wh questions, presente perfecto, ...
Vocabulario: Quejas, agradecimientos, información turística.

Profesor

Andrea Schöfl

Fechas

22 octubre al 27 noviembre **lunes y martes**

Horario de 10.30 a 13.00 horas

Lugar: Hotel Ekai Ctra. Burguete, s/n · 31481 Ekai Longuida

octubre							noviembre							
1	2	3	4	5	6	7					1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	
29	30	31	26	27	28	29	30							

INGLÉS TURÍSTICO AVANZADO

19,5 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles y Hostales Rurales, Campings, Albergues, Apartamentos, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

Contenidos

· Introducción

· At the front desk

Ejercicios de seguimiento. Funciones comunicativas. Ejercicios prácticos.

Gramática: Presente y futuro. Estructuras interrogativas.

Vocabulario: Números, fechas, saludos y despedidas, teléfono,...

· Checking into the room

Ejercicios de seguimientos. Funciones comunicativas. Ejercicios prácticos.

Gramática: Condicional, estructuras formales,...

Vocabulario: Servicios del establecimiento, descripción de las habitaciones, horarios,...

· At the bar counter

Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios.

Gramática: Tiempos en pasado, contables e incontables,...

Vocabulario: Metereología, dinero, bebidas,...

· In the restaurant

Ejercicios prácticos. Gramática. Lectura.

Gramática: Modales, tener,...

Vocabulario: Comida, menaje de restaurante y cocina,...

· Cheching out

Funciones comunicativas. Gramática. Ejercicios prácticos.

Gramática: Wh questions, presente perfecto,...

Vocabulario: Quejas, agradecimientos, información turística.

Profesora

Wendy Lockhart

Fechas

31 octubre al 28 noviembre **lunes, martes y miércoles**

Horario de 16.30 a 18.00 horas

Lugar: Centro de Estudios Jamar C/Paulino Caballero, 52-1º Pamplona

octubre

noviembre

1	2	3	4	5	6	7					1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	
29	30	31					26	27	28	29	30			

MEJORAR EL CLIMA EN EL PUESTO DE TRABAJO CLAVE EN LA MOTIVACIÓN

21 horas

Dirigido a

Propietarios, responsables de empresas del sector turístico que trabajen, dirijan y gestionen equipos de trabajo

Contenidos

- Funcionamiento inconsciente. Descubriendo los motores que despiertan la acción.

- Aprovechamiento de nuestras posibilidades: crear estados de excelencia. Anclajes digitales y analógicos para motivarse y motivar.

- Mecanismos de motivación personal. Estado de disposición: pasividad, actividad, curiosidad. Cambios de juicios limitadores a potenciadores en la motivación.

- Algunos modelos de Motivación. Posicionamiento, logro, Afiliación. Afecto, efecto e Impacto.

- Necesidades y Motivación. Diseño de ambientes motivadores.

- La motivación en Grupo.

Saber motivar a las personas para la implicación en los proyectos y objetivos de Empresa.

Conocer y despertar los recursos motivacionales de las personas. Desarrollar modelos de habilidades de motivación y mayor disposición de estados de actuación y de actitudes motivadoras.

Profesora

Lourdes Mateo Remiro

Fechas

3 al 24 octubre **miércoles y jueves**

Horario de 17.00 a 20.00 horas

Lugar: Asociación Hostelería

C/Pedro I, 1 - 1º izq Pamplona

octubre

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN PARA PYMES

32 horas

Dirigido a

Profesionales del sector hostelero, prioridad con experiencia de al menos dos años

Contenidos

- ¿Cómo conseguir aumentar la rentabilidad en los establecimientos de restauración?
- Gestión de Compras y Stocks.
- Gestión de la Oferta Gastronómica y Producción.
- Recursos Humanos en la empresa.
- Análisis de ventas y control de costes.
- Análisis económico financiero.

Mejora la eficacia en la gestión de establecimientos de restauración.

Conocer e interpretar las principales cuentas anuales que afectan a la infraestructura de la empresa.

Establecer un sistema que permita el control de costes y la optimización de los recursos de la empresa.

Racionalizar la producción y políticas de precios del producto ofrecido.

Mejorar las políticas de RRHH en base a gestión de equipos y control de personal.

Optimizar la gestión global de ventas.

Profesores

David Rubert Boher y Eva Cantavella

Fechas

8 al 29 octubre **lunes**

Horario de 9.00 a 13.00h y de 15.00 a 19.00 (jornada completa)

Lugar: Asociación Hostelería C/Pedro I, 1 - 1º izq Pamplona

octubre							
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	
29	30	31					

ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO (APPCC)

Cómo implantar un sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico en un establecimiento de hostelería.

10 horas

Dirigido a

Propietarios y Jefes de Cocina de establecimientos hosteleros

Contenidos

1. Los alimentos como factor de riesgo de enfermedad.
 2. Aspectos sanitarios de los procesos tecnológicos asociados a la hostelería.
 3. Consideraciones generales del sistema APPCC.
 4. Implantación de un sistema APPCC en un establecimiento de hostelería.
 5. Desarrollo y aplicación de diagramas de flujo y tablas de gestión.
 6. Anexos:
 - Documentación de un programa APPCC.
 - Documentos o registros de control.
 - Homologación de proveedores.
- Formar en los principios generales del sistema APPCC. Elaborar la documentación del sistema. Definir y crear los registros necesarios.

Profesora

Julia Chasco

Fechas

9 al 17 octubre **martes y miércoles**

Horario de 09.15 a 11.45 horas

Lugar: Asociación Hostelería

C/Pedro I, 1 - 1º izq Pamplona

octubre

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

PREVENCIÓN, VIGILANCIA Y SALVAMENTO EN INSTALACIONES CUBIERTAS

52 horas (28h teórico-prácticas + 24h prácticas en piscina)

Dirigido a

Personal de Campings y Establecimientos de Hostelería que dispongan de piscina (Hoteles)

Contenidos

TEÓRICA Y PRÁCTICA:

- Anatomía y Fisiología.
- Soporte Vital Básico.
- Urgencias médicas.
- Urgencias traumáticas.
- Valoración de signos y síntomas.
- Legislación y autoprotección.
- Salvamento y asistencia.
- Traumatismos, heridas y hemorragias.

- Dotación de botiquín y sala.
- Inmovilizaciones y vendaje.
- Natación de rescate, resistencia y velocidad.
- Entradas al agua y natación de rescate.
- Arrastres y zafaduras.
- Apneas estáticas y dinámicas.
- Rescate en superficie y fondo.
- Utilización de material de rescate.
- Vigilancia y prevención.

Profesor

DYA

Fechas

9 octubre al 7 noviembre **lunes, martes y miércoles** (lunes 8 y 22 no hay clase)

Horario de 16.00 a 20.30 horas

Lugar: DYA, Trav. M^oIrache s/n · 31011 Pamplona y Piscinas Larrabide Pamplona

octubre

noviembre

	1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	
	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
	29	30	31					26	27	28	29	30		

FRANCÉS TURÍSTICO

30 horas

Dirigido a

Propietarios, gerentes y empleados de Casas Rurales, Hoteles, Hostales Rurales, Campings, Albergues, Apartamentos, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

Contenidos

1.- Introducción

Primer contacto para conocer el nivel de conocimientos de los alumnos en el francés hablado.

2.- La réception à l'hôtel.

Vocabulario preciso: fórmulas de cortesía, saludos, números, fechas, descripción de habitaciones, horarios, etc. Estructuras interrogativas necesarias para preguntar, con los apoyos gramaticales para conseguirla. Verbos: avoir, être, Adverbios de tiempo y lugar.

3.- Au restaurant.

Vocabulario: nombres de objetos; platos....., nombres de productos, nombres de platos de comida, utensilios etc. Redactar y leer un menú en francés de manera elemental. Estructuras interrogativas para pedir el menú. Verbos:demander, manger en presente.

4.- Dans le bar de l'hôtel.

Vocabulario: bebidas, vasos, monedas, números. Estructuras interrogativas. Verbos:boire, prendre,vouloir en presente. Fórmulas de cortesía.

5.- Le client quitte l'hôtel.

Vocabulario: sobre factura, números, maletas, taxi, teléfono, agradecimiento, despedida, informaciones turísticas, etc. Verbos: aller surtir en presente y futuro. Estructuras interrogativas. Situaciones simuladas de comunicación.

El objetivo del curso consiste en que tanto gerentes como empleados desarrollen capacidades lingüísticas específicas para este sector.

El curso se basa fundamentalmente en desarrollar capacidades orales tanto de comprensión como de expresión para facilitarles su trabajo y la comunicación con sus clientes.

Profesor

Academia Jamar

Fechas

15 octubre al 21 noviembre **lunes y miércoles**

Horario de 17.00 a 19.30 horas

Lugar: Academia Jamar C/Paulino Caballero, 52-1º Pamplona

octubre							noviembre						
1	2	3	4	5	6	7							
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31					26	27	28	29	30		

GESTIÓN HOTELERA PARA PYMES

48 horas

Dirigido a

Titulados de hostelería, cuadros directivos, gerentes y propietarios de alojamientos hoteleros, fundamentalmente de Pymes

Contenidos

1. Exigencias de los turistas y viajeros hacia el interior; gestión de la satisfacción y programas de fidelización.
2. Operaciones hoteleras.- Gestión por procesos.- Criterios de calidad aplicados al hotel.
3. Cambios en la comercialización de las habitaciones hoteleras. Promoción y comercialización.
4. Indicadores de gestión y ratios financieros.
5. Estrategia general de la empresa hotelera.

Módulo I Los clientes que vienen a los establecimientos hoteleros de interior, tanto urbanos como rurales.- Las nuevas demandas.- Las respuestas desde el punto de vista de estructura y de estrategia de empresa.

Módulo II Atención al cliente. Gestión de la satisfacción. Programas de fidelización.

Módulo III Gestión hotelera interna. Análisis de las operaciones y procesos hoteleros (Recepción, Habitaciones, Alimentación, Salones y salas de reuniones y negocios).

Módulo IV Las estrategias y el nuevo entorno de la comercialización.- La venta directa, a través de la web propia, de acciones comerciales propias y de centrales de reserva corporativas.- La venta a través de las agencias de viaje tradicionales u on line, de las centrales de reserva ajenas, de los consorcios, de los tour operadores, de las grandes superficies, de los cajeros automáticos y vending.

Desarrollo de la marca propia y la del destino.

Módulo V Ratios financieros de gestión hotelera, REVPAR, ROA, ROE y otros.- Análisis de la cuenta de explotación y balance.- Márgenes. Indicadores de control de gestión integrados.

Módulo VI. Modelos de gestión de establecimientos hoteleros. Estrategias de crecimiento y modelos de financiación.

Profesores

Francesc Valls, Joseph Cerveró, Pere Betallé, Mar Vila y Joaquín Ausejo

Fechas

23 octubre al 27 noviembre **martes**

Horario de 09.00 a 13.00h y de 15.00 a 19.00 horas (jornada completa)

Lugar: Asociación Hostelería C/Pedro I, 1 - 1º izq Pamplona

octubre							noviembre						
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31	26	27	28	29	30						

GESTIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA, “Q” Y CALIDAD AMBIENTAL 22,5 horas

Dirigido a

Directores y propietarios de establecimientos de hostelería

Contenidos

**Gestion De Calidad Turistica “Q”.
Herramientas De Calidad**

1. El sistema de calidad turística española
Antecedentes. Objetivos. Metodología.
Características. El Instituto para la Calidad Turística Española.

2. Introducción calidad
Aseguramiento de la calidad. Calidad total. Calidad en el servicio.

3. Norma de calidad para restaurantes
Estructura. Alcance. Requisitos.

4. Herramientas de calidad
El método de autoevaluación. Implantación de la mejora. Encuestación al cliente. Sistema de quejas y sugerencias. Sistema de indicadores. El sistema de documentación.

Las Buenas Prácticas Ambientales en Hostelería. Diagnóstico Inicial. Introducción a los Sistemas de Calidad Ambiental.

1. Desarrollo y medio ambiente. Antecedentes y situación actual.

2. Recursos materiales. Su consumo y gestión en hostelería.
Consumo de recursos y gestión de residuos. Consumo y gestión de energía. Consumo y gestión de agua. Consumo y gestión de productos químicos, contaminantes y residuos peligrosos.

3. Objetivos y decálogo de buenas prácticas ambientales.

4. Sistemas de Gestión Ambiental.

Difundir la cultura de la calidad. Incrementar la satisfacción de los clientes. Sensibilización y compromiso con el medioambiente y desarrollo sostenible.
Asegurar la buena imagen del sector.

Profesores

Julia Chasco

Fechas

23 octubre al 22 noviembre **martes y jueves**

Horario de 10.00 a 12.30 horas

Lugar: Casa Juventud “María Vicuña” C/Navarrería, 62 Estella

octubre							noviembre						
1	2	3	4	5	6	7							
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31	26	27	28	29	30						

GESTIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA, “Q” Y CALIDAD AMBIENTAL 22,5 horas

Dirigido a

Directores y propietarios de establecimientos de hostelería

Contenidos

Gestion De Calidad Turística “Q”. Herramientas De Calidad

1. El sistema de calidad turística española
Antecedentes. Objetivos. Metodología.
Características. El Instituto para la Calidad Turística Española.

2. Introducción calidad
Aseguramiento de la calidad. Calidad total. Calidad en el servicio.

3. Norma de calidad para restaurantes
Estructura. Alcance. Requisitos.

4. Herramientas de calidad

El método de autoevaluación. Implantación de la mejora. Encuestación al cliente. Sistema de quejas y sugerencias. Sistema de indicadores. El sistema de documentación.

Las Buenas Prácticas Ambientales en Hostelería.
Diagnóstico Inicial. Introducción a los Sistemas de Calidad Ambiental.

1. Desarrollo y medio ambiente. Antecedentes y situación actual.

2. Recursos materiales. Su consumo y gestión en hostelería.

Consumo de recursos y gestión de residuos.
Consumo y gestión de energía. Consumo y gestión de agua. Consumo y gestión de productos químicos, contaminantes y residuos peligrosos.

3. Objetivos y decálogo de buenas prácticas ambientales.

4. Sistemas de Gestión Ambiental.

Difundir la cultura de la calidad. Incrementar la satisfacción de los clientes. Sensibilización y compromiso con el medioambiente y desarrollo sostenible.
Asegurar la buena imagen del sector.

Profesora

Julia Chasco

Fechas

23 octubre al 22 noviembre **martes y jueves**

Horario de 17.00 a 19.30 horas

Lugar: Asociación Hostelería C/Pedro I, 1 - 1º izq Pamplona

octubre

noviembre

1	2	3	4	5	6	7					1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14		5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21		12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28		19	20	21	22	23	24	25
29	30	31						26	27	28	29	30		

GESTIÓN DE CASAS RURALES

27 horas

Dirigido a

Propietarios y Gerentes de Casas Rurales

Contenidos

El entorno del turismo de Navarra.
 Normativa.
 Contabilidad y fiscalidad (IVA e IRPF) de las Casas Rurales.
 Atención al cliente.
 Comercialización.
 Plan de Marketing / Clubs de Producto.

Profesores

Carmen Lánguiz, María Jesús Mutuberria, Iñaki Cortés, Lurdes Romano, Técnicos del Departamento, y Patxi Tuñón.

Fechas

24 octubre al 22 noviembre **miércoles y jueves**

Horario de 10.00 a 13.00 horas

Lugar: Asociación Hostelería C/Pedro I, 1 - 1º izq Pamplona

octubre							noviembre							
1	2	3	4	5	6	7					1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	
29	30	31					26	27	28	29	30			

GESTIÓN DE CASAS RURALES

25 horas

Dirigido a

Propietarios y Gerentes de Casas Rurales

Contenidos

El entorno del turismo de Navarra.
Normativa.
Contabilidad y fiscalidad (IVA e IRPF) de las Casas Rurales.
Atención al cliente.
Comercialización.
Plan de Marketing / Clubs de Producto.

Profesores

Carmen Lánguiz, María Jesús Mutuberria, Iñaki Cortés, Lurdes Romano, Técnicos del Departamento, y Patxi Tuñón.

Fechas

24 octubre al 22 noviembre **miércoles y jueves**

Horario: miércoles de 16.00 a 19.00h y jueves de 16.30 a 19.00 horas

Lugar: Colegio IESO Mendaur C/Inato Irazoqui, s/n Santesteban

octubre							noviembre							
1	2	3	4	5	6	7					1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	
29	30	31					26	27	28	29	30			

SEMINARIO YIELD MANAGEMENT (REVENUE MANAGEMENT)

8 horas

Dirigido a

Propietarios y Gerentes de Hoteles-Hostales Rurales y Casas Rurales

Contenidos

- Precios estáticos y precios dinámicos.
- Concepto de revenue management para aumentar los ingresos, vendiendo la habitación al precio adecuado y a través del canal adecuado.
- Analizar el histórico de los clientes.
- Revisar las tendencias.
- Predecir la demanda aumentar ingresos.
- Técnicas de búsqueda de información.
- Revpar.- Precio medio habitación.
- Herramientas de gestión del revenue management.
- Casos y aplicaciones.

Identificar los aspectos fundamentales de la gestión de precios en los hoteles de interior y casas rurales, para aumentar los ingresos, a partir de la explicación de las técnicas de revenue management.

Profesores

Bruno Hallé, socio-director Magma, colaborador del Centro de Dirección Turística ESADE.

Fechas

5 noviembre **lunes**
 Horario de 09.00 a 13.00h
 y de 15.00 a 19.00 horas (jornada completa)
 Lugar: Asociación Hostelería
 C/Pedro I, 1 - 1º izq Pamplona

noviembre						
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

TÉCNICOS EN VINOS (NIVEL BÁSICO)

20 horas

Dirigido a

Propietarios, jefes de sala de Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

Contenidos

Origen del vino La viña y su entorno. Importancia que tiene la uva en el nacimiento de un gran vino. Parámetros en los que se basa la calidad de la uva: suelo, clima, producción equilibrada, clones seleccionados, tratamientos fitosanitarios, poda, abonados. Importancia de la añada. Concepto de “Pago” o “Finca”.

La vida y el servicio del vino Longevidad y momento óptimo de consumo. Condiciones para la conservación del vino. La bodega. Cuando decantar o jarrear un vino. Las copas.

El vino y la hostelería Como realizar una interesante carta de vinos. Rotaciones y stocks. De la bodega a la sala. La temperatura de servicio. Psicología del cliente. Cómo aconsejar al cliente. Como atender sus reclamaciones. El momento del servicio. Defectos más habituales de los vinos.

La cata Mecanismos, técnicas y vocabulario. Equilibrios. Terminología. Fichas de cata. Problemas ligados a la cata. Defectos más habituales. Influencia de la T•f1 de servicio en las sensaciones organolépticas. Cata de aguas y vinos modificados.

El vino blanco Viníferas. Métodos de elaboración. Zonas de producción. Vinos fermentados en barrica. Longevidad de los vinos blancos. Los blancos dulces.

Vinos de aperitivo y de postre

a) El vermouth
b) Principales Vinos Generosos: Vinos de Jerez, Málaga y Montilla-Moriles. Finos, Manzanillas, Dulces de Pedro Ximénez, Olorosos, Amontillados...

Vinos espumosos: Champagnes y Cavas Métodos de elaboración: “Gasificado”, “Gran Vas” y “Método tradicional o Champenoise”. Conceptos de Reserva, Gran reserva y Millesimé en este tipo de vinos. Conservación y consumo. Servicio. Diferencias entre Cavas y Champagnes. Vinos de aguja.

El vino rosado Viníferas. Métodos de elaboración. Diferencias entre rosados y claretes. Longevidad de los vinos rosados. Nuevas tendencias. Rosados de Garnacha y Cabernet Sauvignon.

Tintos jóvenes Viníferas. Métodos de elaboración. Maceración carbónica. Vinificación convencional. Vinos varietales. Longevidad. Características de las principales viníferas: tempranillo, garnacha, cabernet sauvignon y merlot. Defectos más habituales.

La crianza de los tintos La barrica. Principales diferencias entre el roble de origen europeo y el roble americano. Efectos de la crianza en barrica sobre el vino. Importancia de la crianza posterior en botella. Las principales denominaciones de origen españolas. Concepto de C.V.C., Crianza, Reserva y Gran Reserva. Los semi-crianzas o medias crianzas. Nuevas tendencias.

Profesor

Guillermo Castaño

Fechas

5 al 28 noviembre **lunes y miércoles**

Horario de 17.00 a 19.30h

Lugar: Escuela Navarra de Cata
C/Irunlarrea, 15bis bajo Pamplona

noviembre

			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

DISEÑO, CONTROL Y COMERCIALIZACIÓN DE OFERTAS GASTRONÓMICAS

16 horas

Dirigido a

Propietarios y gerentes y profesionales del sector cafeterías

Contenidos

- Métodos de identificación de la oferta.
- Creación de la Oferta Gastronómica.
- El vendedor: perfil profesional.
- Comunicación con el cliente: Fases de la venta.
- El arte de la comunicación.
- El arte de la fidelización.

Conocer y aplicar técnicas básicas necesarias para el diseño óptimo y la planificación de la oferta gastronómica.

Conocer el coste de la oferta gastronómica.

Diseñar el precio óptimo de los productos.

Adquirir nuevos conocimientos y técnicas sobre instrumentos de gestión de ventas.

Potenciar aptitudes que permitan mejorar la eficiencia en la utilización de la comunicación como instrumento de venta.

Disponer de estrategias para la fidelización del cliente.

Profesor

David Rubert Boher

Fechas

12 y 19 noviembre **lunes**

Horario de 09.00 a 13.00h

y de 15.00 a 19.00 horas (jornada completa)

Lugar: Asociación Hostelería

C/Pedro I, 1 - 1º izq Pamplona

noviembre

				1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11	
12	13	14	15	16	17	18	
19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30			

VIAJE DE FORMACIÓN VISITA VALLE DE RONCAL

10 horas

Dirigido a

Propietarios y trabajadores de Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

Contenidos

9.00 horas. Explicación sobre los quesos de Navarra en la sede de Napar Bideak.
Traslado al Valle de Roncal.
Visita al Centro de Interpretación de la Naturaleza de Roncal.
Visita Museo del Queso y quesería “Kabila” de Uztárroz.
Comida “Restaurante Allurcos” de Uztárroz.
Salida hacia Lumbier y visita de las Bodegas Azpea.

Profesor

Napar Bideak

Fechas

1 de octubre **lunes**

Horario de 09.00 a 21.00 horas

Lugar: Napar Bideak, Ctra. Ansoain, 6 · 31013 Pamplona y Viaje Roncal

octubre

	1	2	3	4	5	6	7
	8	9	10	11	12	13	14
	15	16	17	18	19	20	21
	22	23	24	25	26	27	28
	29	30	31				

VIAJE DE FORMACIÓN VISITA TIERRA ESTELLA

10 horas

Dirigido a

Propietarios y trabajadores de Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

Contenidos

9.00 horas. Explicación sobre los embutidos y conservas de Navarra.
en la sede de Napar Bideak.

Traslado a Tierra Estella.

Visita instalaciones embutidos El Bordón de Viana.

Visita a las Bodegas de Rioja Vega.

Comida en la Bodega.

Visita instalaciones Conservas Allo en Allo.

Profesor

Napar Bideak

Fechas

26 de noviembre **lunes**

Horario de 09.00 a 21.00 horas

Lugar: Napar Bideak, Ctra. Ansoain, 6 · 31013 Pamplona y Viaje Estella

noviembre

				1	2	3	4
	5	6	7	8	9	10	11
	12	13	14	15	16	17	18
	19	20	21	22	23	24	25
	26	27	28	29	30		



Reyno de
Navarra
Tierra de Diversidad

Departamento de Cultura y Turismo
Institución Príncipe de Viana
del Gobierno de Navarra

Dirección General de Turismo

Servicio de Promoción e Imagen Turística

www.navarra.es
(catálogo de servicios / Todos los servicios / Turismo)

Inscripción gratuita en:



Pedro I, 1-1º 31007 Pamplona Tel. 948 268 412
(Lunes a Jueves 8,30 a 14h y 16 a 18,30h, Viernes de 8 a 15h)
punzu@hostelerianavarra.com
www.hostelerianavarra.com



**Gobierno
de Navarra**