

# hotelsity.com

Programa de **Housekeeping**

PHK

**Avanzado** 66 horas

**Intermedio** 40 horas

**Básico** 30 horas

By:



2022 EDITIONS



Un programa de **schôolers.io**

Powered by **Lemonade**  **BORBALÁN**  **EISISOFT**



1.

**SCHÖOLERS**



# ¿QUÉ ES SCHÔOLERS?

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



Plataforma  
**multisectorial**



Enfoque en habilidades  
**técnicas e interpersonales,**  
para la **gestión** y el **liderazgo**



Organizada en **píldoras,**  
**programas e itinerarios**  
**certificados**



Impartido por profesionales  
de **prestigio**



Con una **metodología**  
innovadora y estrategias de  
**dinamización**



Con tecnología  
**multidispositivo**



Bonificable a través de  
**FUNDAE**



**Flexible y adaptada** a las  
necesidades de cada usuario

# ¿QUÉ ES SCHÔOLERS?



**1-3**  
horas recomendadas  
al día



**Donde, cuando y  
como tú quieras**



**Webinars  
con expertos**

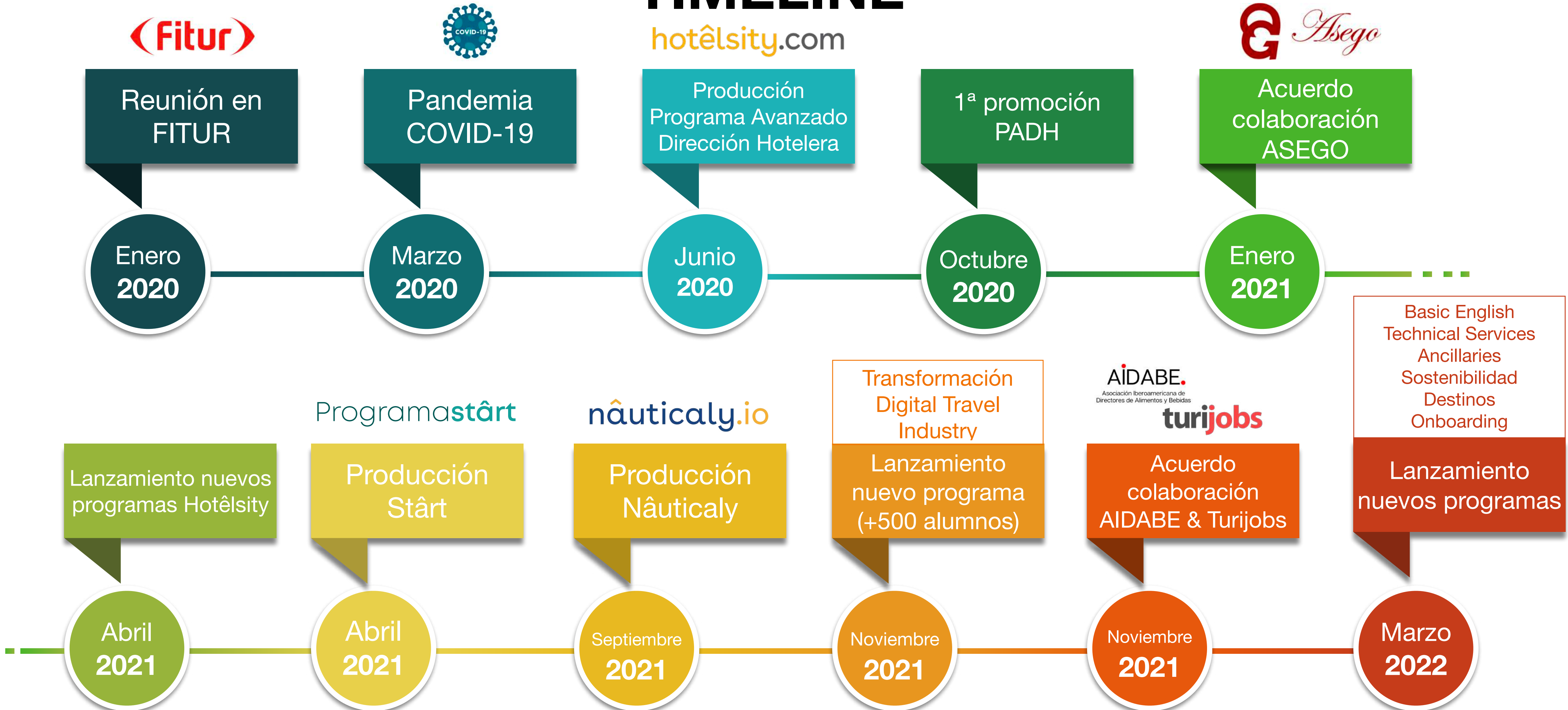


**Insignia LinkedIn con  
certificado *Blockchain***



**Acompañamiento por  
parte de un teletutor**

# TIMELINE



# SOCIOS



**Bernat  
Cañellas**



**Lemo  
ñade** HOSPITALITY PARTNERS

Consultoría &  
training en  
hospitality



**Bernat  
Vidal**

**BORBALÁN**

Agencia de  
publicidad y  
comunicación



**Xavi  
López**



**EISISOFT**

Transformación  
digital para  
hoteles



# NUESTRO EQUIPO DE CONTENIDOS Y SOPORTE



**Núria Torres**  
Asesora  
pedagógica



**Fina Montoro**  
Contenidos y  
teletutora



**Verónica Fabregat**  
Matriculación, FUNDAE  
y atención al alumno



**Cristina Rosselló**  
Marketing,  
RRSS e IT



**Jessica Noceras**  
Contenidos

# NUESTRO EQUIPO DE CONTENIDOS Y SOPORTE



**Adela Herrero**  
Contenidos, webinars  
y teletutora



**Marina Obrador**  
Contenidos y  
Teletutora



**Belén Borrajo**  
Desarrollo de  
contenido Scorm



**Emilio Venuti**  
Video editor

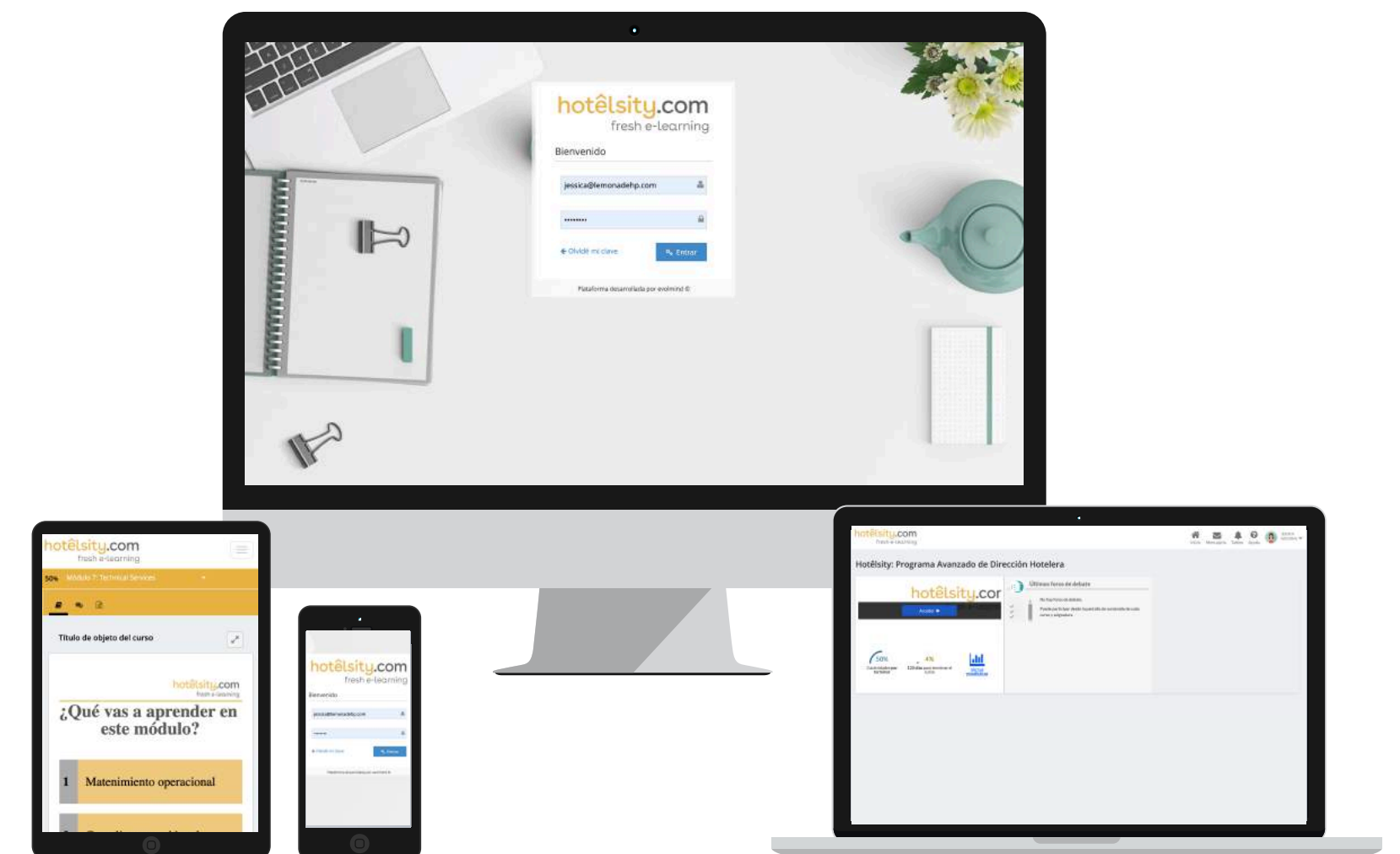


**Pere Alós**  
Video editor

# LA PLATAFORMA

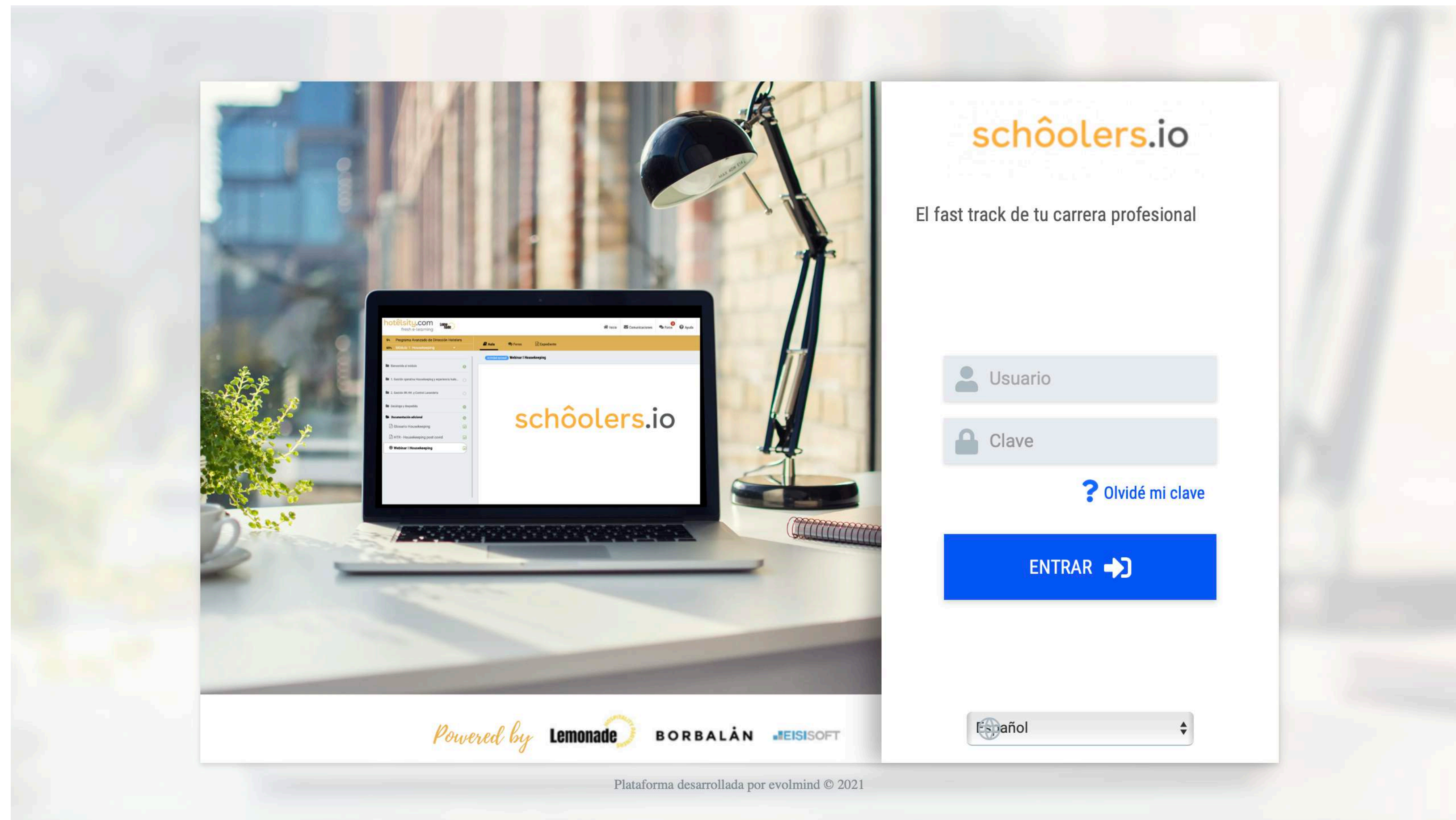
**Evolcampus** es una plataforma **compatible con FUNDAE** y que ofrece las siguientes **ventajas**:

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





# ASÍ VEN LOS ALUMNOS EL CONTENIDO...





# ISAAC NEWTON & SCHÔOLERS



2.

**NUESTROS  
PROGRAMAS**

# ¿QUÉ INCLUYE SCHÔOLERS?

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

**hotêlsity.io**

Desarrollo  
profesional  
hotelero



**trâvelsity.io**

Desarrollo  
profesional  
industria del travel



**welcômly.io**

Acogida e inmersión  
en la cultura




Programa**stârt**

Orientación  
profesional



**nâuticaly.io**

Preparación  
titulación de patrón  
de embarcaciones



**medîcaly.io**

Desarrollo  
profesional  
sanidad



**business partners  
programs**

Adaptados a las  
necesidades del  
cliente



# ¿QUÉ INCLUYE HOTÊLSITY?

**Hotêlsity**

Desarrollo profesional  
hotelero

En curso

Próximamente



PDH

Dirección  
Hotelera



PHK

Housekeeping



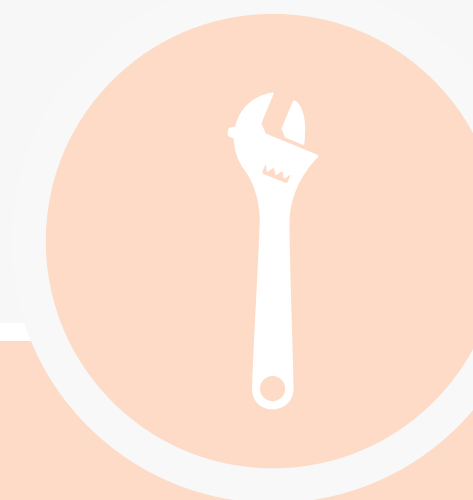
PTD

Transformación  
digital



PFB

Alimentos y  
bebidas



PTS

Technical  
services



PBE

Basic English



# ERTES DE FORMACIÓN

hotelsity.com  
fresh e-learning

ERTES de formación Nov'21-Feb'22






































PROGRAMA	HORAS	PRECIO (*)	SERVICIO INTEGRAL ERTES DE FORMACIÓN			
			TRANSVERSALES		OPERATIVOS	
Avanzado	66	495 €	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores</li> <li>• Subdirectores</li> <li>• Adj. a dirección</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores</li> <li>• Corporativos</li> <li>• CIO &amp; Entusiastas de TD</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobernant@s</li> <li>• Subgobernant@s</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• F&amp;B managers</li> </ul>
Intermedio	40	300 €	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes recepción</li> <li>• Guest experience</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes de departamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisor@s</li> <li>• Camarar@s en plan de carrera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes de sala</li> <li>• Maitres</li> <li>• Chefs</li> </ul>
Básico	30	225 €	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal base</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camarar@s pisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camarar@s</li> <li>• Cocina</li> </ul>

(\*) El precio de los programas no incluye IVA ni gastos de gestión de FUNDAE

De acuerdo con el cumplimiento del nuevo Real Decreto-ley 18/2021, los programas de Hotelsity están adaptados para que puedas exonerarte un 80%.

¿Quieres saber más? Visita: <https://hotelsity.com/ertes-formacion>

# PROMOCIONES

I	La Mágica	Nov 2020 Inaugural + Iberostar Edition		VIII	La Mojopicona	Jul 2021 Canary Islands Special Edition I	   
II	La Única	Dic 2020 Express		IX	La papa arrugá	Ago 2021 Canary Islands Special Edition II	   
III	La Especial	Ene 2021		X	La valiente	Sep 2021 Autumn Special Edition I	   
IV	La Histórica	Feb 2021		XI	La afortunada	Oct 2021 Autumn Special Edition II + Iberostar	   
V	La Épica	Abr 2021	   	XII	La Viajera Aventurera	Nov 2021 Ávoris edition	
VI	La Increíble	Jun 2021 Summer Edition	   	XII	La Magnífica	Nov 2021 Autumn Special Edition III Express	   
VII	La Elegida	Jul 2021 Port Aventura World Edition		XIII	La Extraordinaria	DIC 2021 Meliá edition	  



# PILARES DE HOTÊLSITY

Los tres pilares de Hotêlsity son ...

1

**Refuerzo y estructuración** de los conceptos básicos.

2

Relaciones **interpersonales** e **interdepartamentales**.

3

**Innovación y tendencias.**

# ¿POR QUÉ HOTÊLSITY?



**+94%\***

**Grado de satisfacción Alumn@s**

**+1500\*\* 100%**

**Bonificable  
por FUNDAE**



**Básico 225€ 30horas**

**Intermedio 300€ 40horas**

**Avanzado 495€ 66horas**

**Precios por alumn@\*\*\***



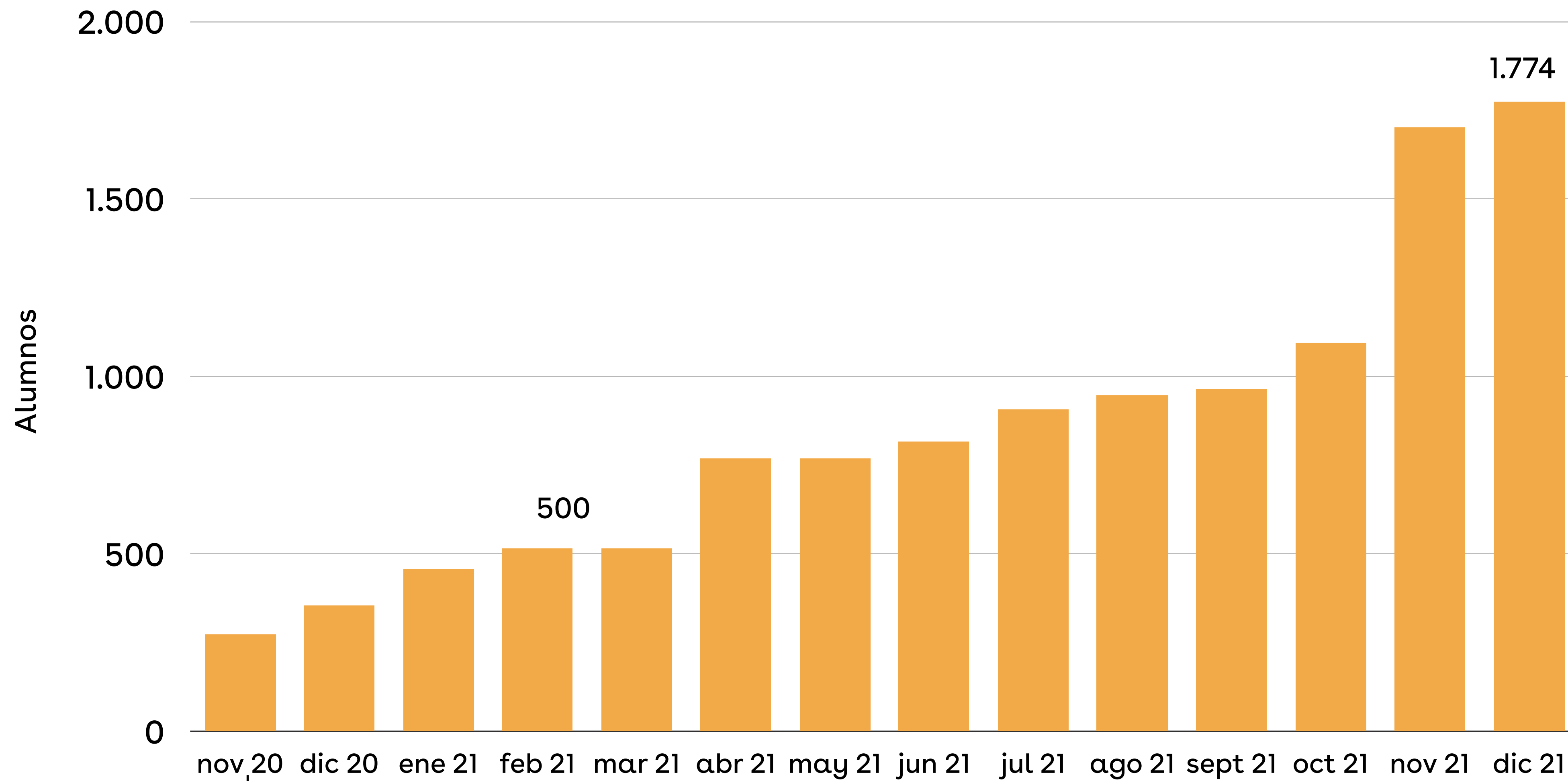
(\*) Promoción VI **PHK** finalizada en septiembre de 2021

(\*\*) Hasta XII Promoción - noviembre 2021

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



# PRINCIPALES HITOS



Lanzamiento Hotêlsity

# PRINCIPALES HITOS

**+100**

Compañías  
turísticas

MELIÀ HOTELS INTERNATIONAL

Ávoris  
CORPORACIÓN EMPRESARIAL

IBEROSTAR  
HOTELS & RESORTS

BAHIA PRINCIPE  
HOTELS & RESORTS

Barceló  
GRUPO

ILUNION

HOTELES  
GLOBALES

GRUPOTEL  
HOTELS & RESORTS

Garden  
hotels

vibra  
hotels

Hm

VALENTIN  
HOTELS & RESORTS

PortAventura  
WORLD

H 10  
HOTELS



# ERTEs de formación

hotelsity.com  
fresh e-learning

ERTEs de formación Nov'21-Feb'22

PROGRAMA	HORAS	PRECIO (*)	SERVICIO INTEGRAL ERTES DE FORMACIÓN			
			TRANSVERSALES		OPERATIVOS	
Avanzado	66	495 €	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores</li> <li>• Subdirectores</li> <li>• Adj. a dirección</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores</li> <li>• Corporativos</li> <li>• CIO &amp; Entusiastas de TD</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobernant@s</li> <li>• Subgobernant@s</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• F&amp;B managers</li> </ul>
Intermedio	40	300 €	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes recepción</li> <li>• Guest experience</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes de departamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisor@s</li> <li>• Camarar@s en plan de carrera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes de sala</li> <li>• Maitres</li> <li>• Chefs</li> </ul>
Básico	30	225 €	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal base</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camarar@s pisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camarar@s</li> <li>• Cocina</li> </ul>

(\*) El precio de los programas no incluye IVA ni gastos de gestión de FUNDAE

De acuerdo con el cumplimiento del nuevo Real Decreto-ley 18/2021, los programas de Hotelsity están adaptados para que puedas exonerarte un 80%.

Puedes empezar en 2021 y terminar la formación en 2022.

¿Quieres saber más? Visita: <https://hotelsity.com/ertes-formacion>

# ¿POR QUÉ SCHÔOLERS?

Las instituciones y asociaciones de más prestigio apoyan nuestros programas avanzados...





# ¿POR QUÉ SCHÔOLERS?

Nuestros *Partners*

**BORBALÁN**

**EISISOFT**

**HOSTELTUR**



**JCI**  
TALENT  
SEARCH

**turijobs**

# FORMATOS ASÍNCRONOS



Presentaciones de módulos



Clases magistrales



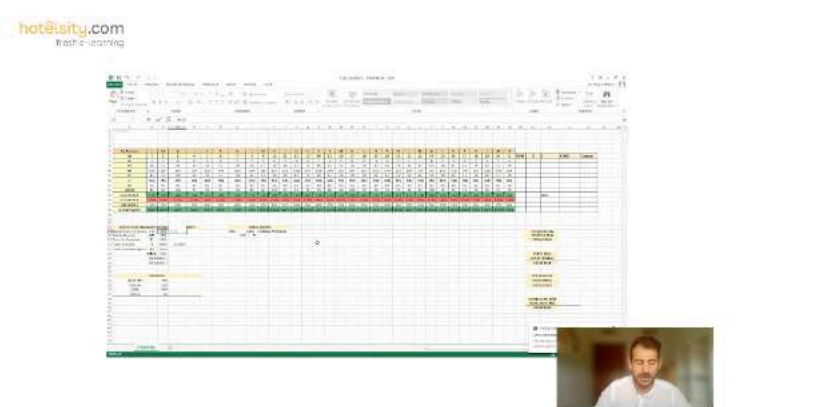
Entrevistas



Role plays



On the job



Casos prácticos



Quizz



Decálogos

hotelsity.com fresh e-learning  
Módulo Tecnología aplicada a la operativa | Unidad didáctica 2  
Programa Avanzado de Transformación Digital Hotelera  
Formación Programada por las empresas

En casos como este la única opción posible pasa por la tecnología. Se deben desarrollar integraciones que permitan mejorar los procesos y ganar en eficiencia, de lo contrario toda la inversión se viene abajo.

En definitiva, seleccionar siempre tecnologías que se adapten a la realidad del Departamento Técnico y al sector en el que uno se encuentre. En ocasiones no es necesario utilizar tecnología puntera para proyectos que se pueden resolver con tecnologías más modestas. Hay que tener siempre presente los objetivos y controlando el retorno de la inversión tecnológica.

2 Cuenta con el talento interno

Seguendo con la línea del ejemplo anterior, otro problema importante es que no se contó con el personal de hotel en la toma de requerimientos para el nuevo sistema de gestión, es decir, en la definición de características que debía cumplir el sistema. Esto lleva al extremo

Temarios descargables

Datos del test	Nº de preguntas: 10	Nº de realizaciones: 10	Tiempo realización: 10 min
Sistema de calificación	Preguntas acertadas: + 1.00 Puntos	Preguntas fallidas: No restan puntos	Preguntas no contestadas: No restan puntos

1.- ¿Son relevantes las herramientas de gestión de la experiencia del cliente?

A día de hoy con bajos niveles de ocupación no es algo relevante.

Es importante pero no es una ventaja competitiva.

La experiencia del cliente y su gestión son más relevantes que nunca.

Ninguna de las anteriores es correcta.

2.- Para ofrecer una buena experiencia durante todo el "guest journey", la comunicación con el cliente es fundamental. ¿Cómo ha de ser dicha comunicación?

Bidireccional y gestionada por los distintos equipos.

Bidireccional, automatizada y a través de un único canal.

Bidireccional, automatizada y multicanal.

Unidireccional y automatizada.

Tests

Actividad: Arrastra los riesgos donde corresponda

Pérdidas económicas	Carga física
Carga de trabajo	Caídas, golpes, cortes...
Condiciones de seguridad	Productos químicos, ruidos...
Medio ambiente trabajo	Estres laboral

Actividades

hotelsity.com fresh e-learning  
Módulo Procesos de bar, comedor y room service | Contenido adicional  
Programa Avanzado de F&B  
Formación programada por las empresas

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE PERSONAL

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

Cómo mejorar la gestión de personal de tu restaurante.

Un artículo de EL TENEDOR sobre cómo mejorar la gestión de personal:

[Haz click aquí](#)

Trabajar en un restaurante puede parecerse a un partido de fútbol

Un artículo de BARRA DE IDEAS sobre las similitudes entre la restauración y un equipo deportivo:

[Haz click aquí](#)

Documentos de soporte



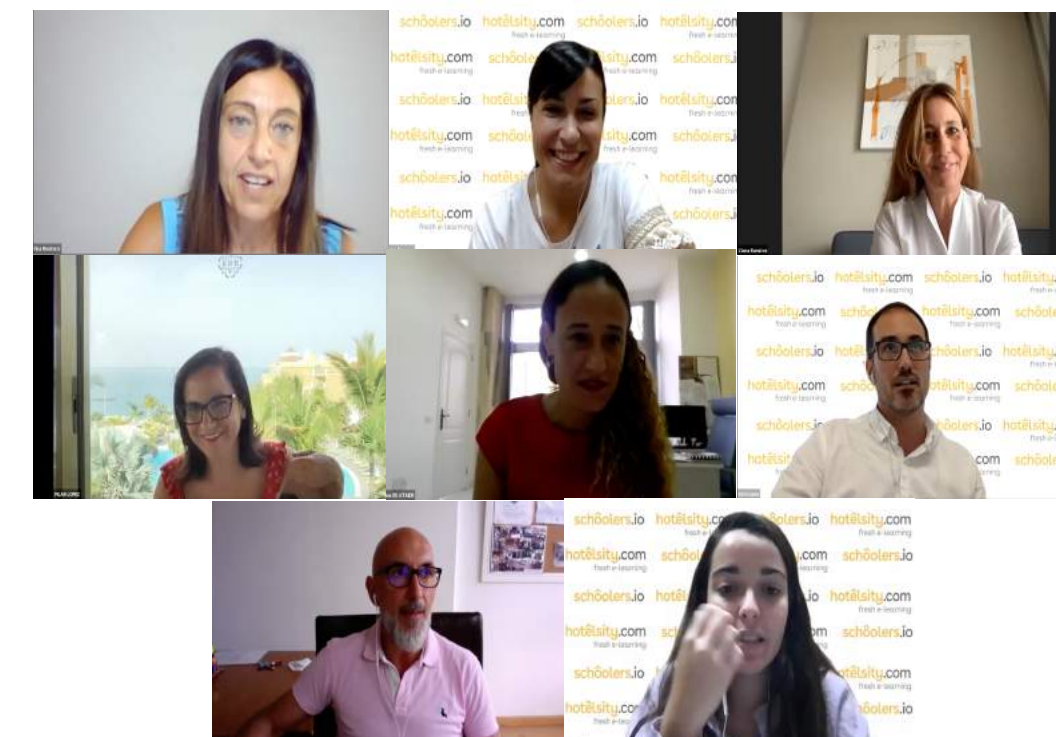
# FORMATOS INTERACTIVOS



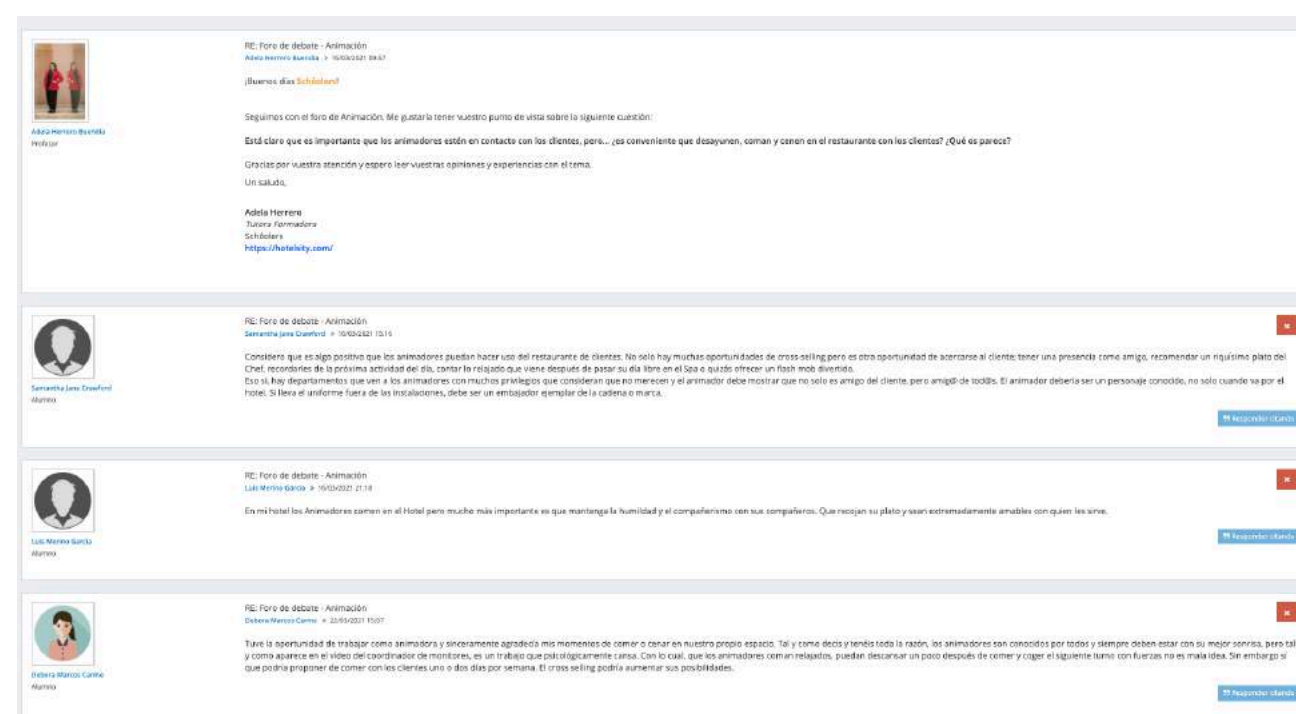
Eventos de bienvenida



Webinars



Cafés virtuales



Foros de debate



Chats

# BUSINESS PARTNERS PROGRAMS

Opciones de personalización para grupos mínimo 25 alumnos



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

(\*) N° de cambios limitado en función del número de alumnos y de la posibilidad de reutilizar el nuevo contenido

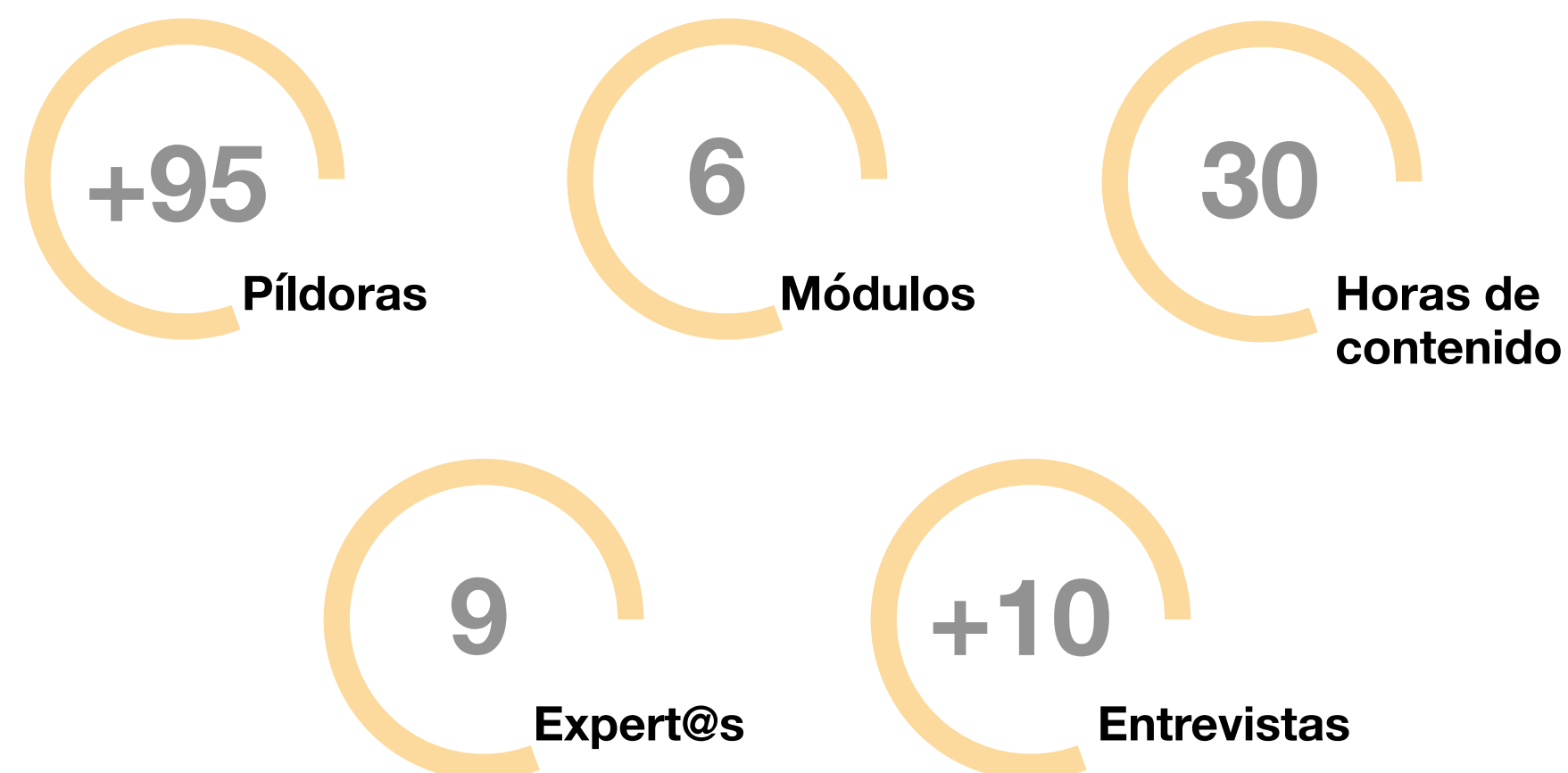


3.

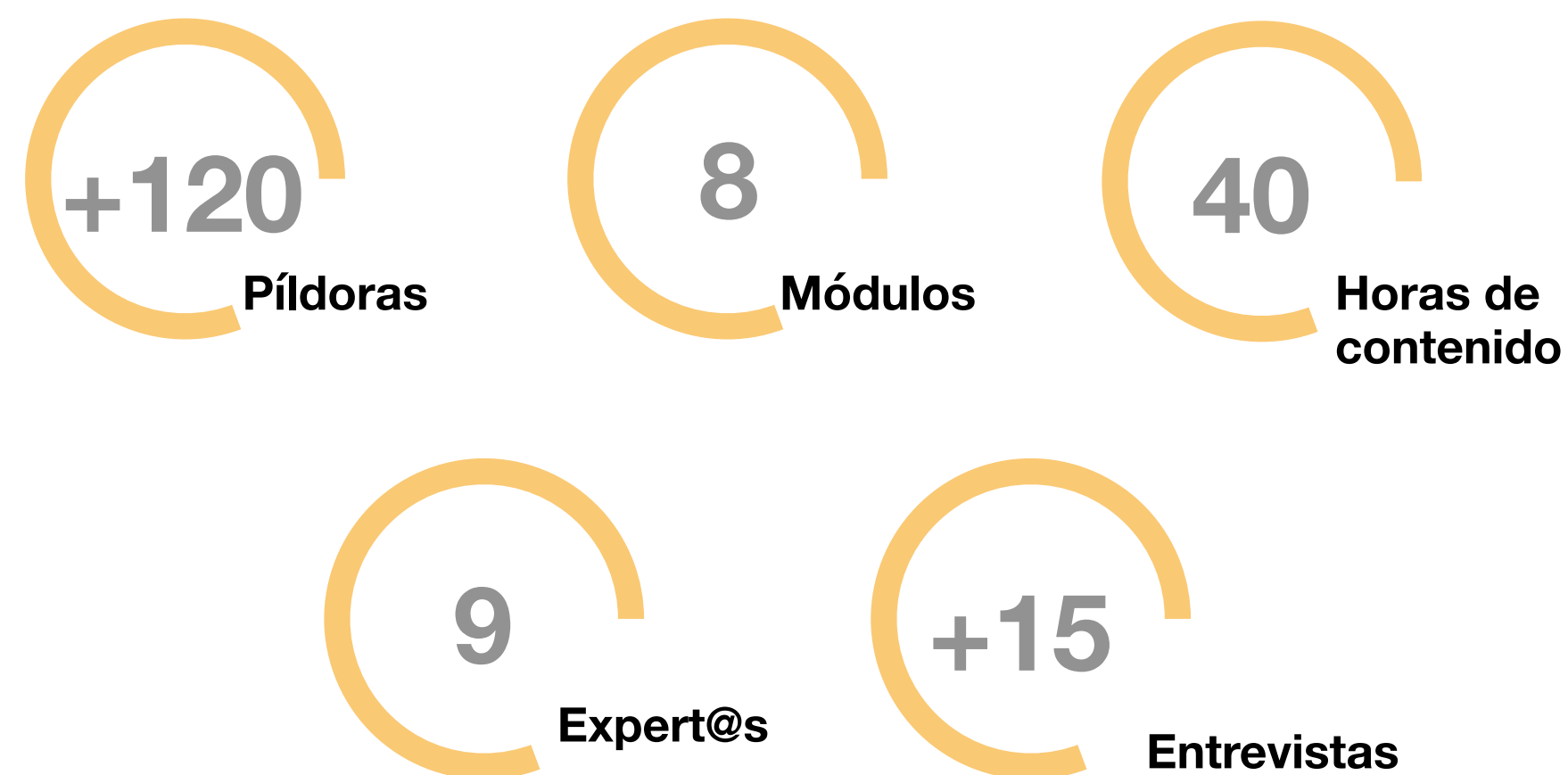
**HÔTELSITY  
PROGRAMA DE  
HOUSEKEEPING  
(PHK)**

# PHK EN CIFRAS

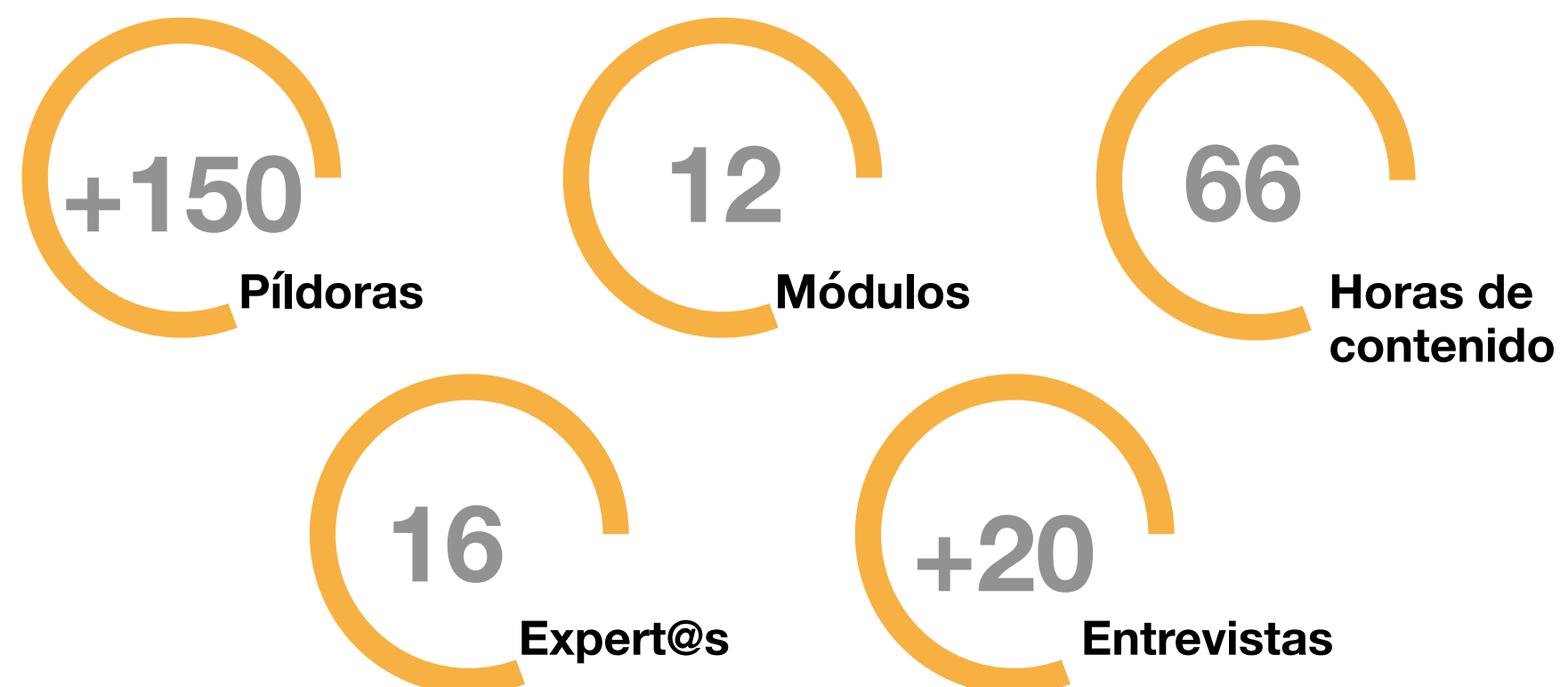
## Básico



## Intermedio



## Avanzado



# CONTENIDO

El Programa de Housekeeping está organizado de la siguiente forma:

## Básico (PBHK) - 30 horas

1. Gestión Operativa Housekeeping
2. Control Lavandería, Lencería e Inventarios
3. Decoración y arreglos florales
4. *Safety & Security*
5. *Languages: English for housekeeping*
6. Sostenibilidad

## Intermedio (PIHK) - 40 horas

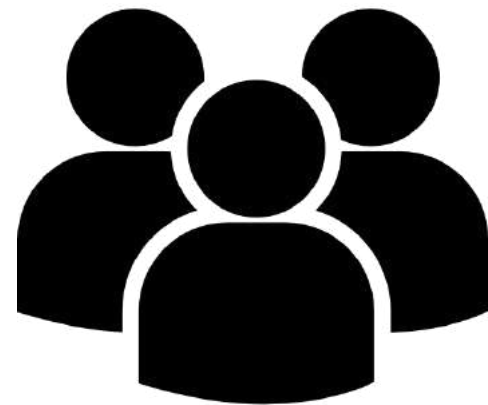
1. Rol Housekeeping Manager y experiencia huésped
2. Comunicación interdepartamental
3. Gestión Operativa Housekeeping
4. Control Lavandería, Lencería e Inventarios
5. Decoración y arreglos florales
6. *Safety & Security*
7. *Languages: English for housekeeping*
8. Sostenibilidad

## Avanzado (PAHK) - 66 horas

1. Rol Housekeeping Manager y experiencia huésped
2. Comunicación interdepartamental
3. Gestión Operativa Housekeeping
4. Control Lavandería, Lencería e Inventarios
5. Decoración y arreglos florales
6. MICE y bodas
7. *Safety & Security*
8. Idiomas
9. Finanzas y ofimática
10. Sostenibilidad
11. Gestión Plantilla personal. Innovación y tendencias tecnológicas
12. Liderazgo y gestión de personas

# ¿PARA QUIÉN?

El Programa de Housekeeping está especialmente pensado para...



## Básico

➔ Camarero@s pisos

## Intermedio

➔ Supervisor@s

➔ Camarero@s en plan de carrera

## Avanzado

➔ Gobernante@s

➔ Subgobernante@s



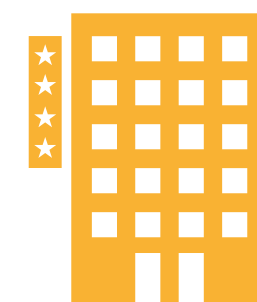
Incluid@s en **planes de desarrollo**



Con dominio del **castellano**



Que quieran acelerar su **desarrollo**



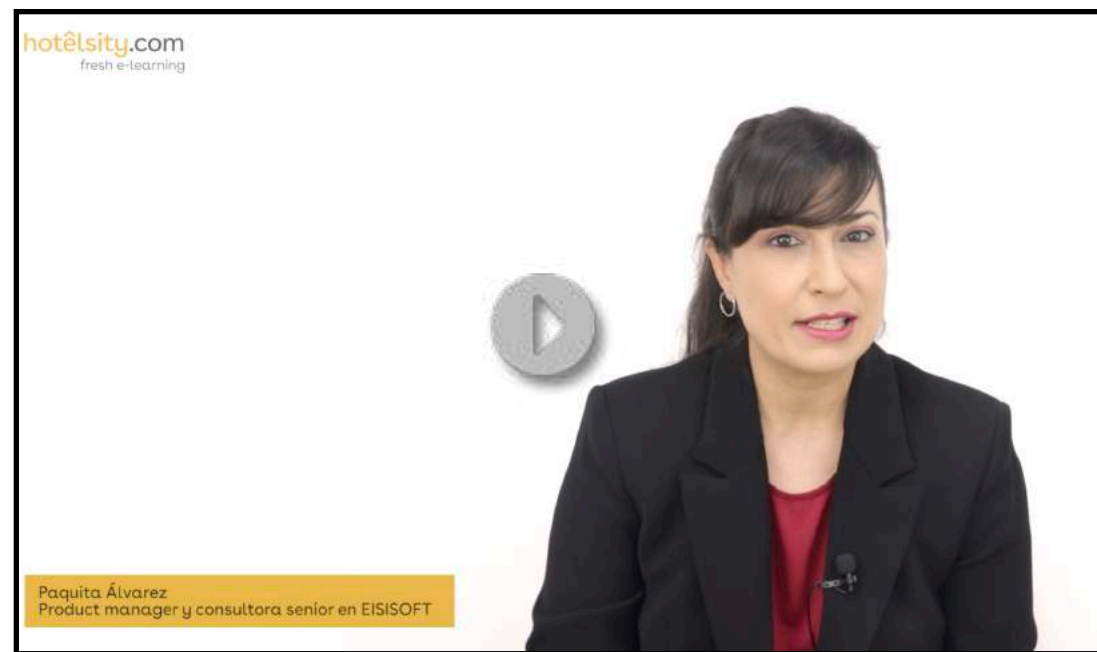
Interesad@s en **ampliar** de una manera rápida su **conocimiento** sobre el área de *Housekeeping* de un hotel



Con disponibilidad para realizar el programa en periodo de **uno o dos meses**



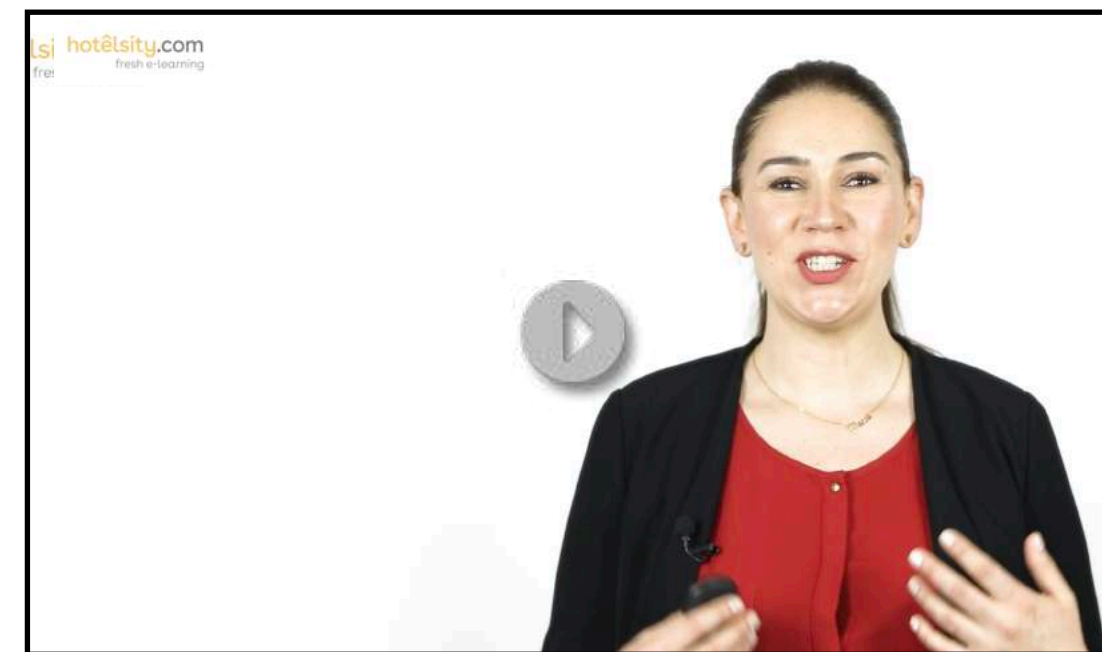
# TE PRESENTAMOS A NUESTROS EXPERT@S



**Paquita Álvarez**



- 1. Rol *Housekeeping Manager* y Experiencia del huésped
- 3. Comunicación interdepartamental
- 4. Gestión operativa
- 5. Control lavandería, lencería e inventarios
- 8. *Safety & Security*
- 11. Gestión Plantilla Personal *Housekeeping*



**Lorena Moreno**



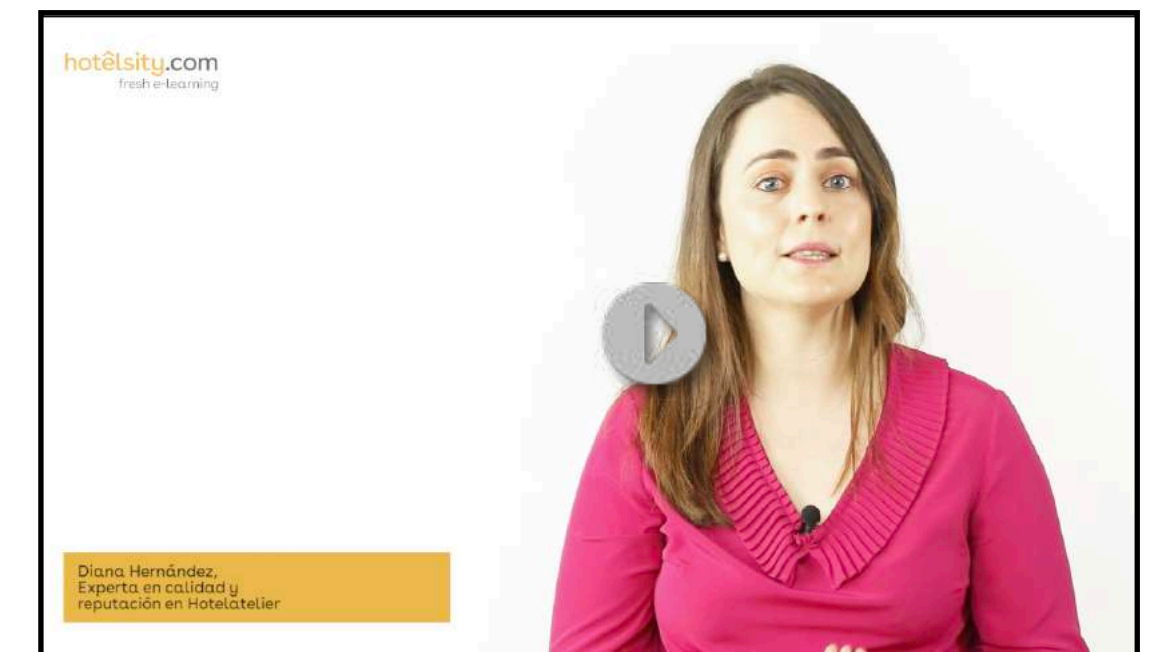
- 1. Rol *Housekeeping Manager* y Experiencia del huésped
- 3. Comunicación interdepartamental
- 4. Gestión operativa
- 5. Control lavandería, lencería e inventarios
- 8. *Safety & Security*



**Sandra Martínez**



- 1. Rol *Housekeeping Manager* y Experiencia del huésped
- 3. Comunicación interdepartamental
- 4. Gestión operativa
- 5. Control lavandería, lencería e inventarios
- 8. *Safety & Security*



**Diana Hernández**



- 1. Rol *Housekeeping Manager* y Experiencia del huésped
- 4. Gestión operativa



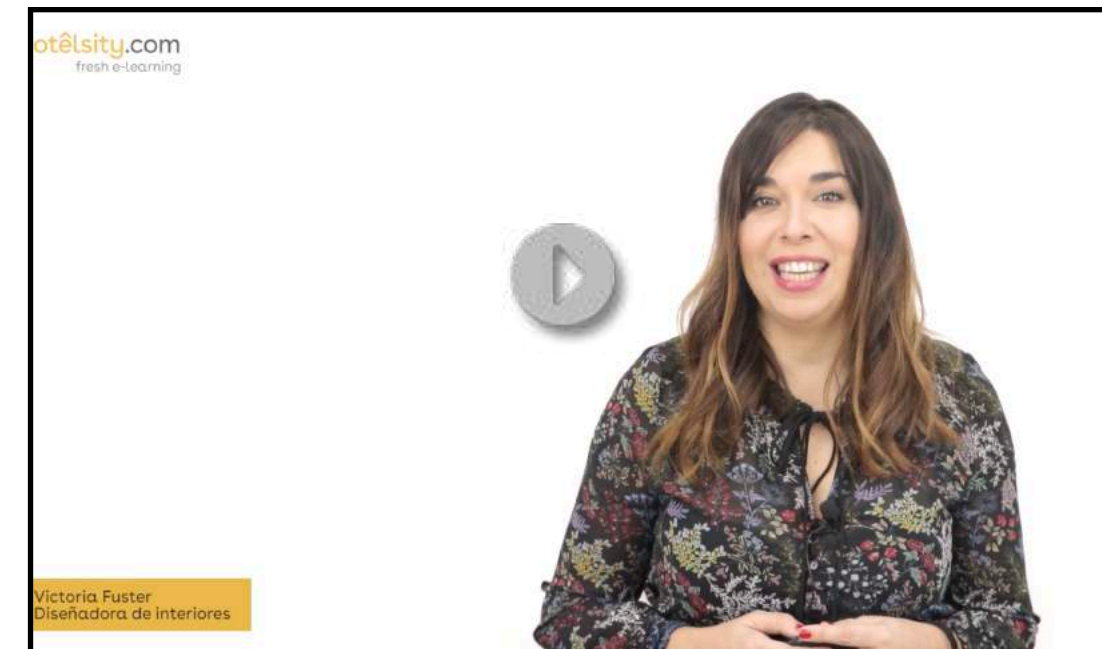
# TE PRESENTAMOS A NUESTROS EXPERT@S



Lucía Cerdà



4. Control lavandería, lencería e inventarios



Victoria Fuster



5. Decoración y arreglos florales



Rebeca Navas



6. MICE y Bodas



Xesca Rosselló

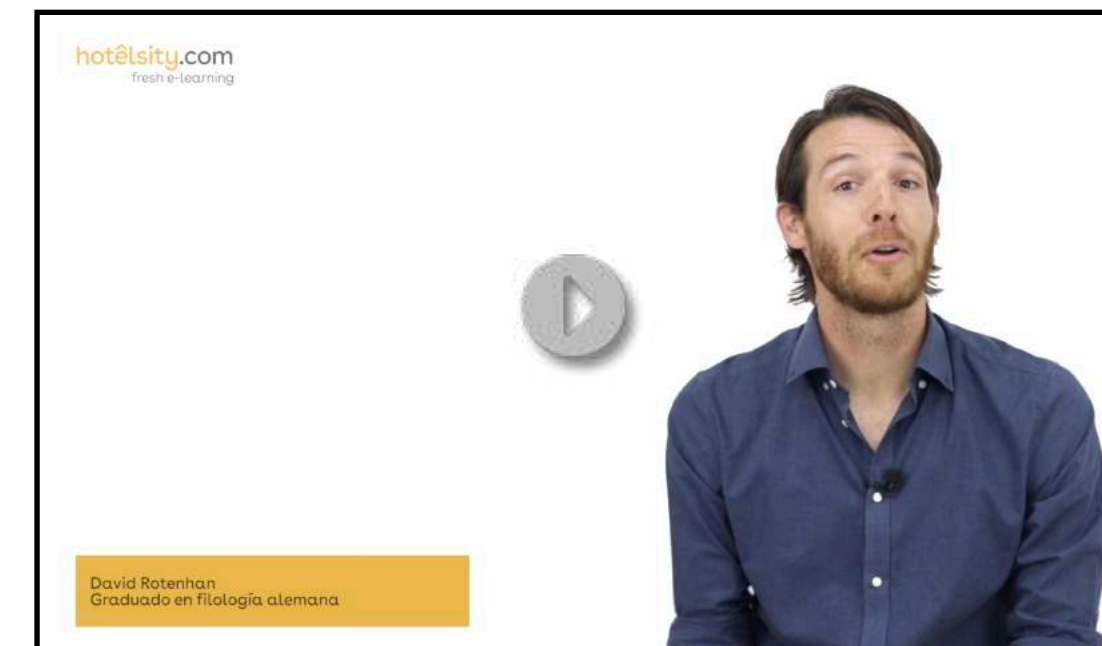
7. *Safety & Security*



Jaume Gelabert

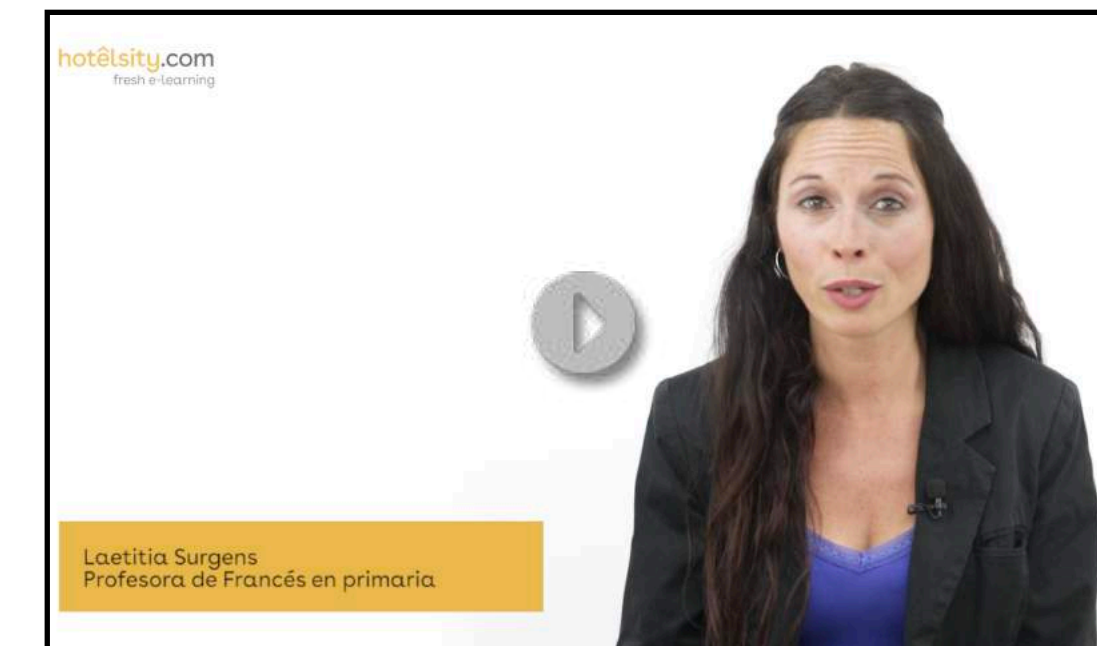


8A. Idiomas - *English*



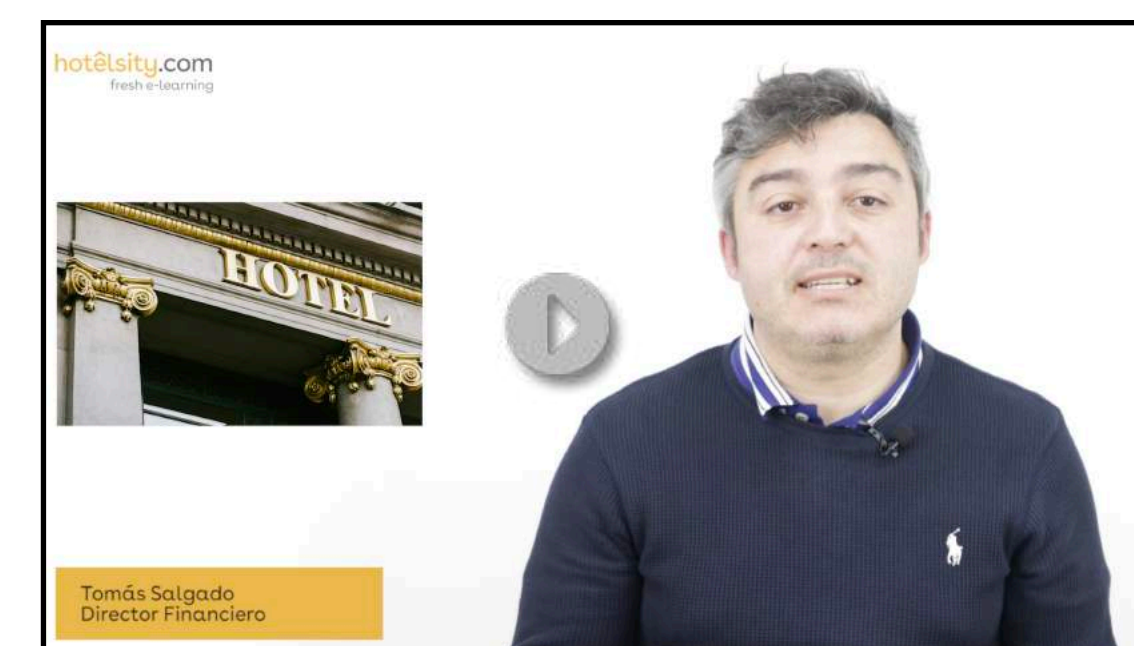
David Von Rotenhan

8B. Idiomas - *Deutsch*



Laetitia Surgens

8C. Idiomas - *Français*



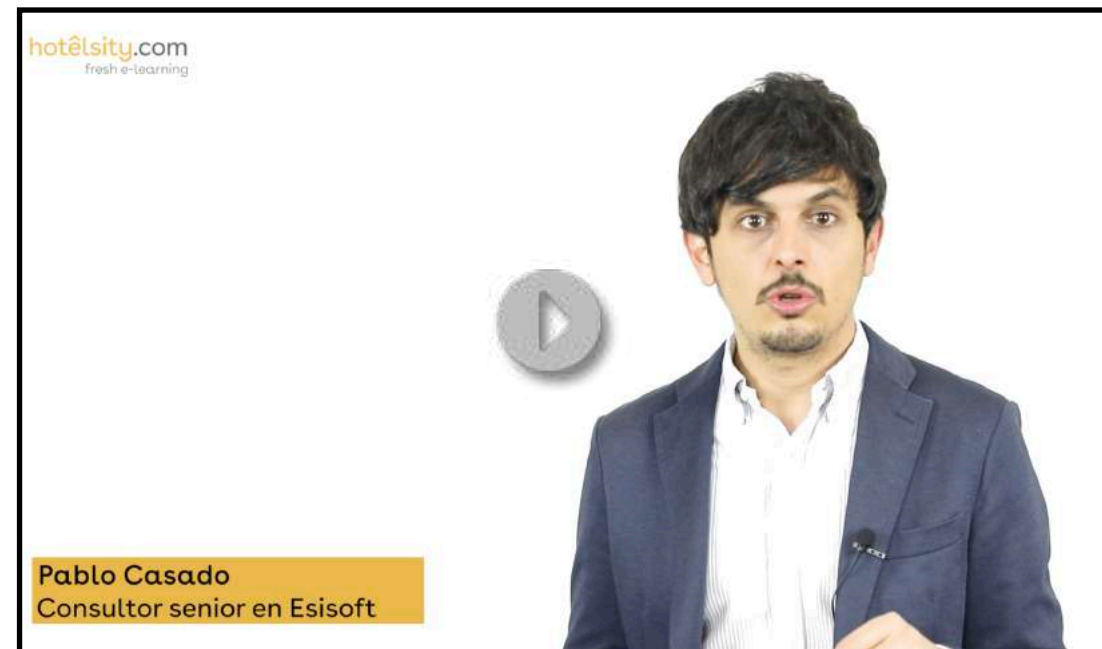
Tomás Salgado

9A. Finanzas

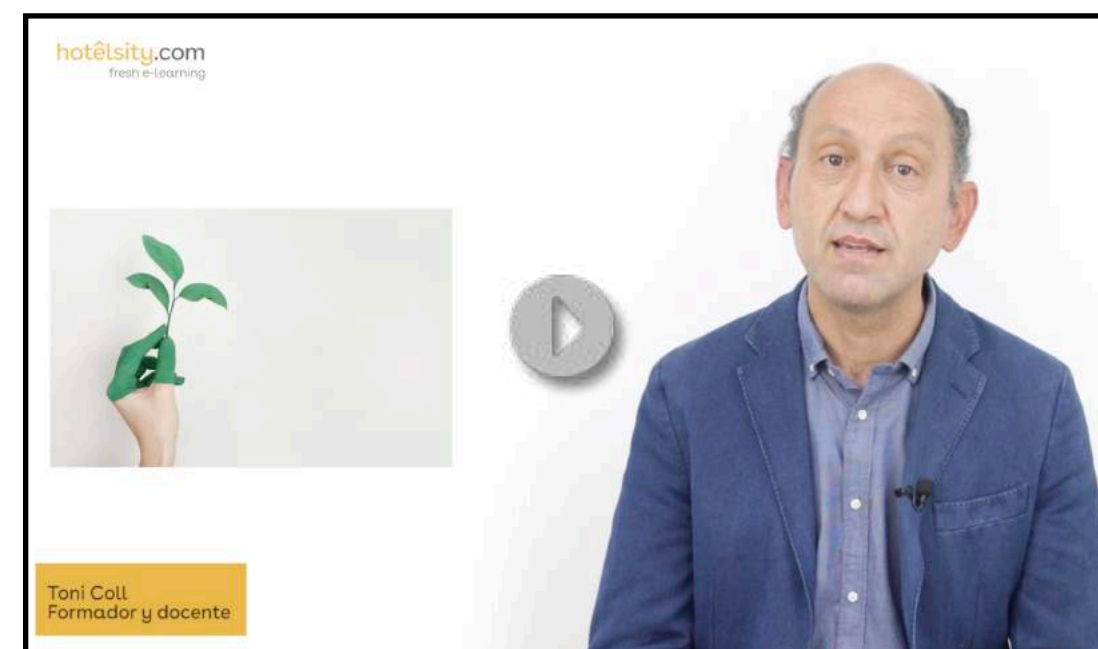




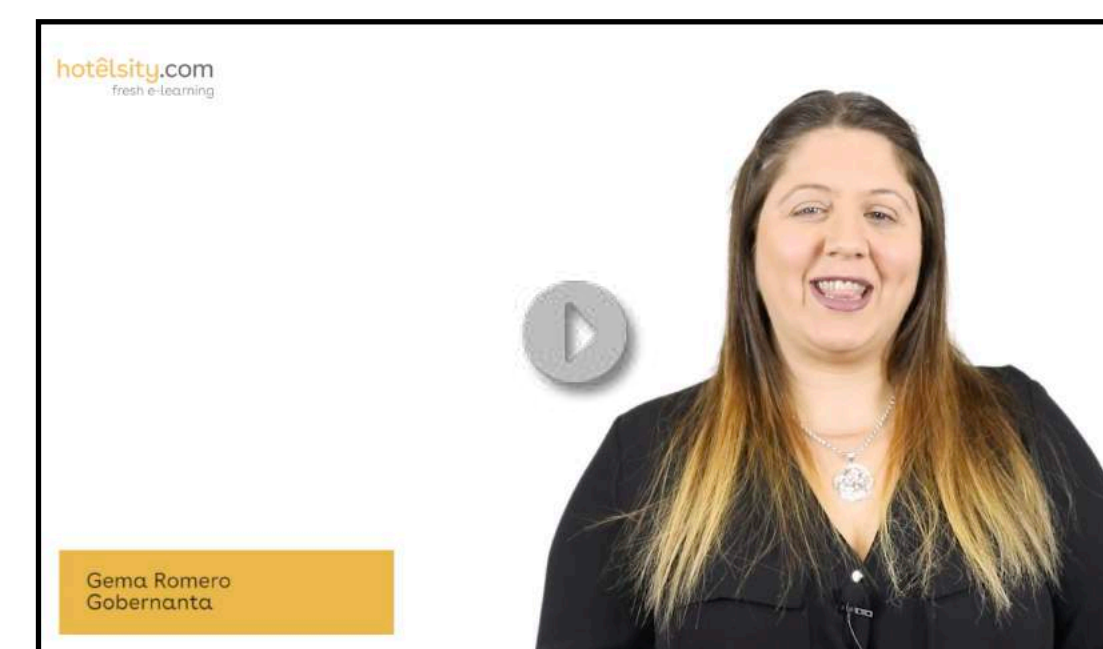
# TE PRESENTAMOS A NUESTROS EXPERT@S



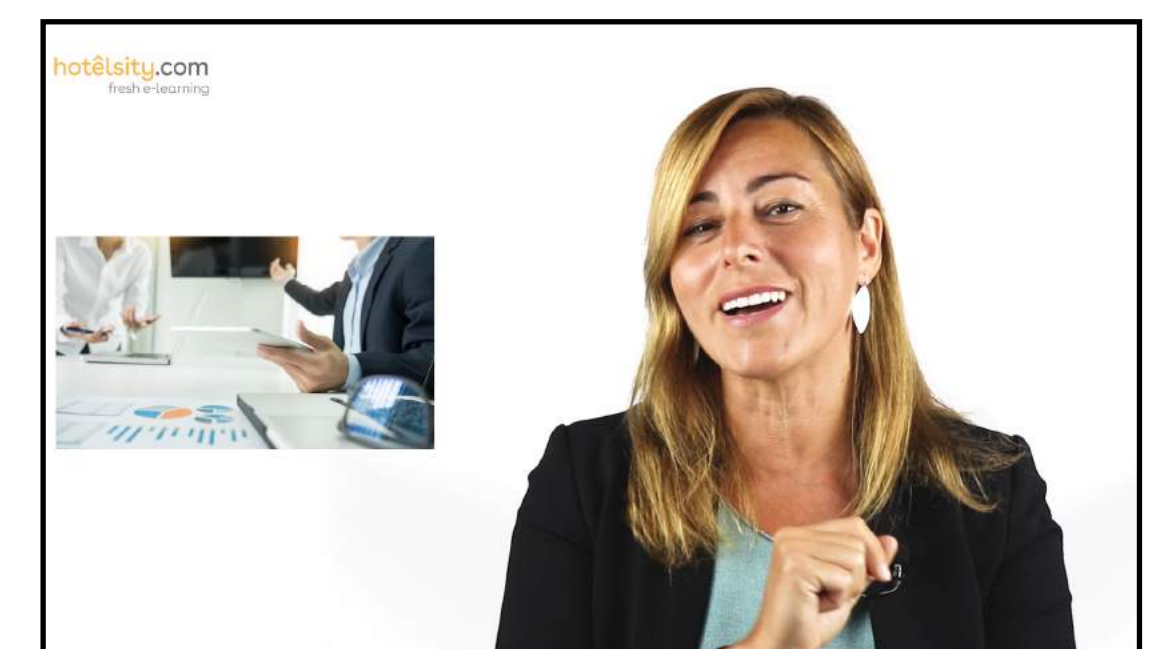
**Pablo Casado**  
9B. Ofimática



**Antoni Coll**  
10. Sostenibilidad



**Gema Romero**  
11. Gestión Plantilla Personal



**Núria Torres**  
12. Liderazgo y Gestión de personas





# ENTREVISTAS CON PROFESIONALES DEL SECTOR



**Álvaro Baztán**  
Delegado Equipamientos Colectivos  
Pikolin



**Ana María Dobaño**  
Secretarí General  
ASEGO



**Carlos Augusto Comino**  
Responsable Distribución  
ECOLAB



**Lorena Moreno**  
Presidenta  
ASEGO



**Blanca Rosselló**  
Interiorista  
Rosselló Maresca



**Ramón García**  
Director Comercial  
Vayoil Textil

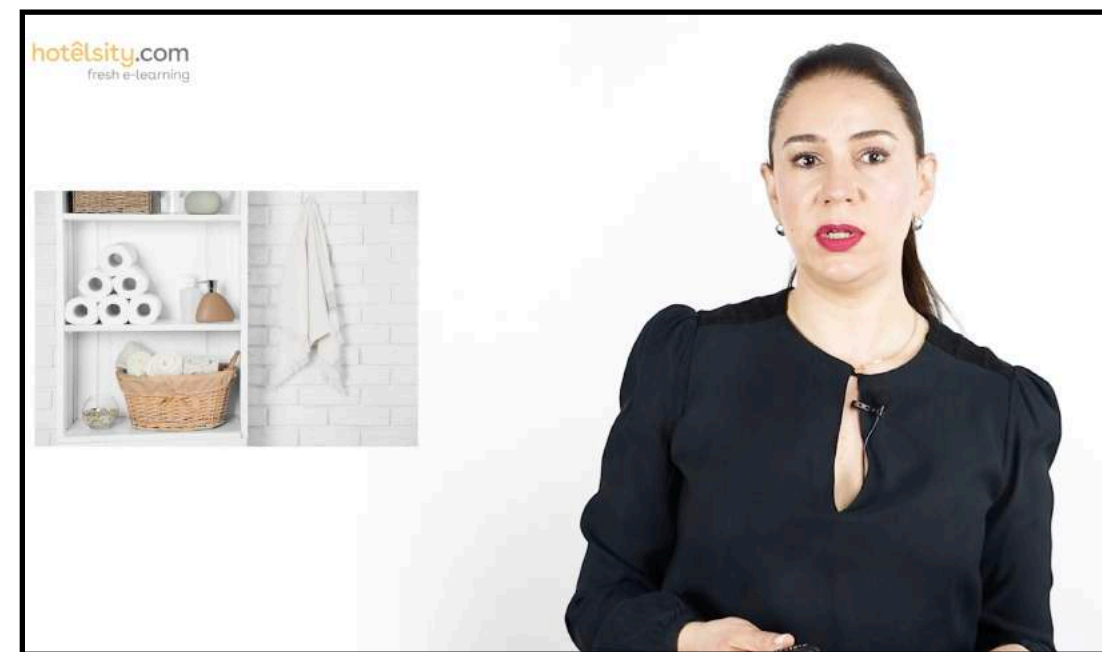


**Juan Antonio López**  
Director Comercial  
Resuinsa

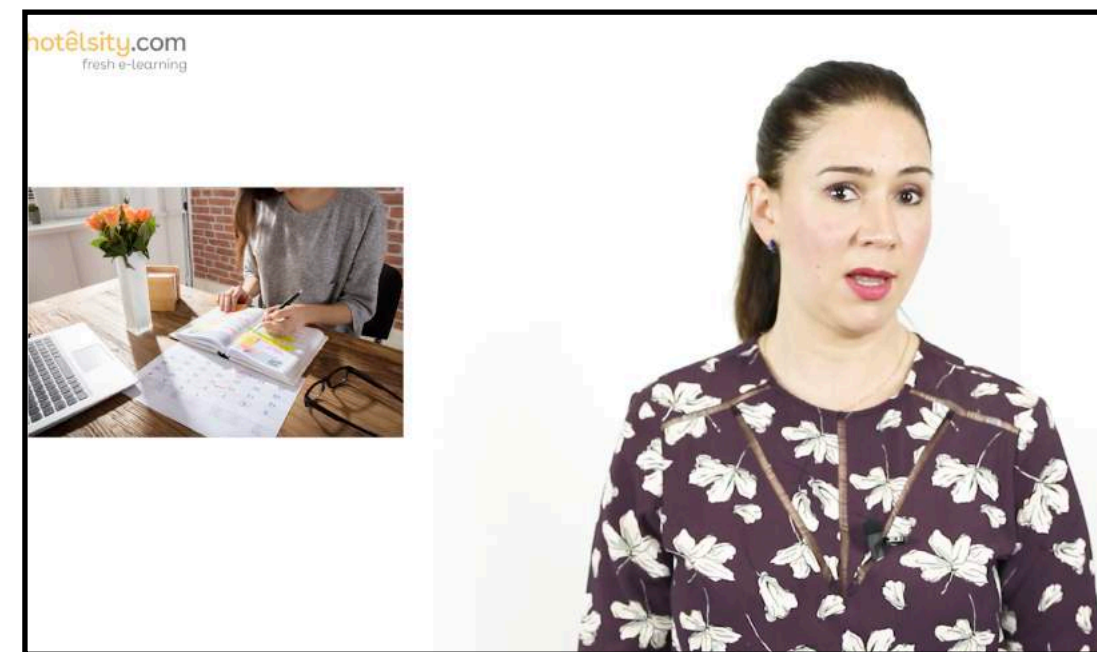




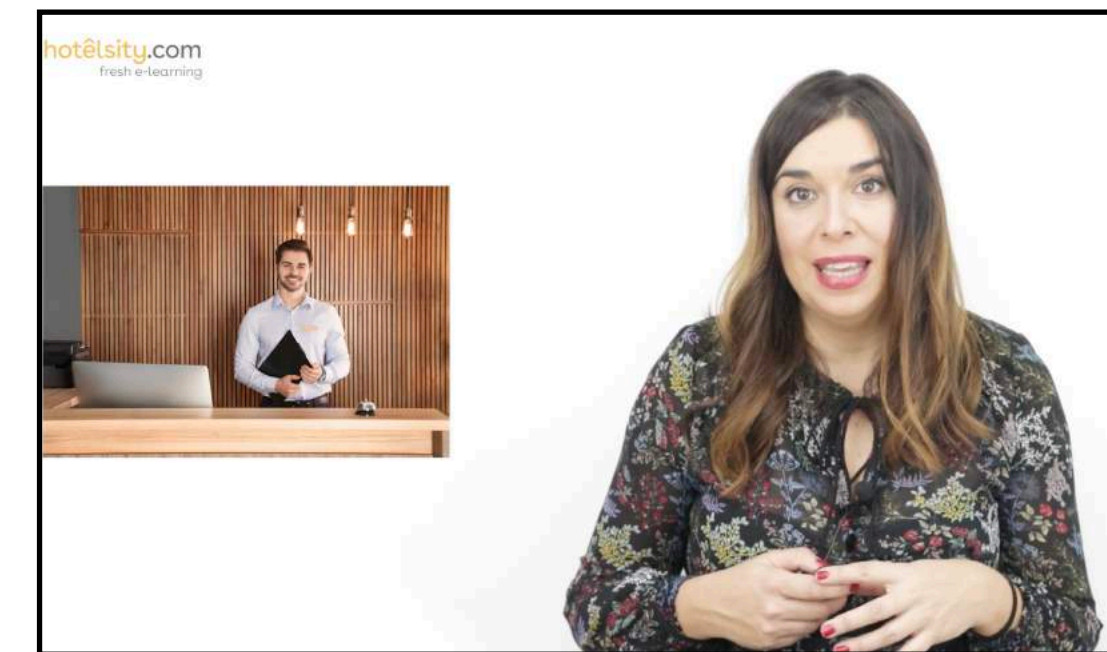
# TE ADELANTAMOS NUESTRO CONTENIDO



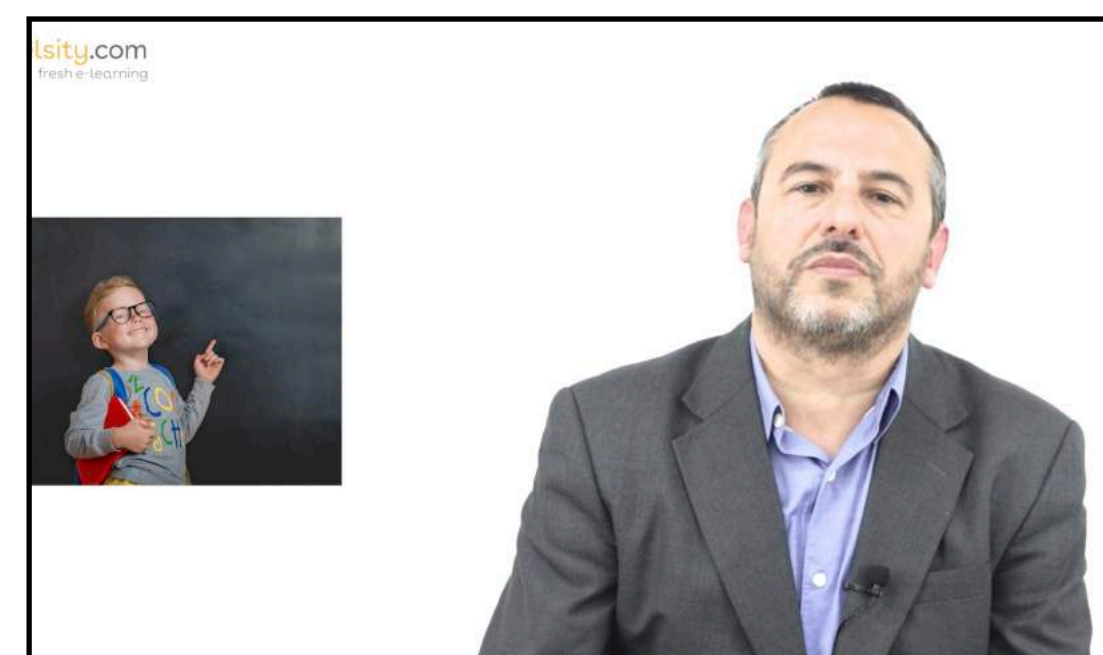
**Lorena Moreno**  
Módulo 1. Rol *Housekeeping Manager* y  
Experiencia del huésped



**Lorena Moreno**  
Módulo 3. Gestión Operativa  
Housekeeping



**Victoria Fuster**  
Módulo 5. Decoración y arreglos  
florales



**Jaime Gelabert**  
Módulo 8. English for Housekeeping



**Paquita Álvarez**  
Módulo 11. Gestión Plantilla Personal  
Housekeeping. Innovación y Tendencias  
tecnológicas en Housekeeping



# DESCUBRE MÁS...



Descubierta. ¿Cómo llevarlo a la práctica?

*3. Gestión Operativa Housekeeping*

hotelsity.com  
fresh e-learning

Se pronuncia:

- "ai"
- "Ei" / Huevo
- "ein o "eine" / un o una



Perder el miedo al hablar alemán

*8B. Deutsch für Housekeeping*

hotelsity.com  
fresh e-learning

Inspecciones y Auditorías



Tipos de inspecciones y auditorías

*7. Safety & Security*



Montaje pecera, jarrón alto y jarrón bajo - Parte I

*5. Decoración y arreglos florales*

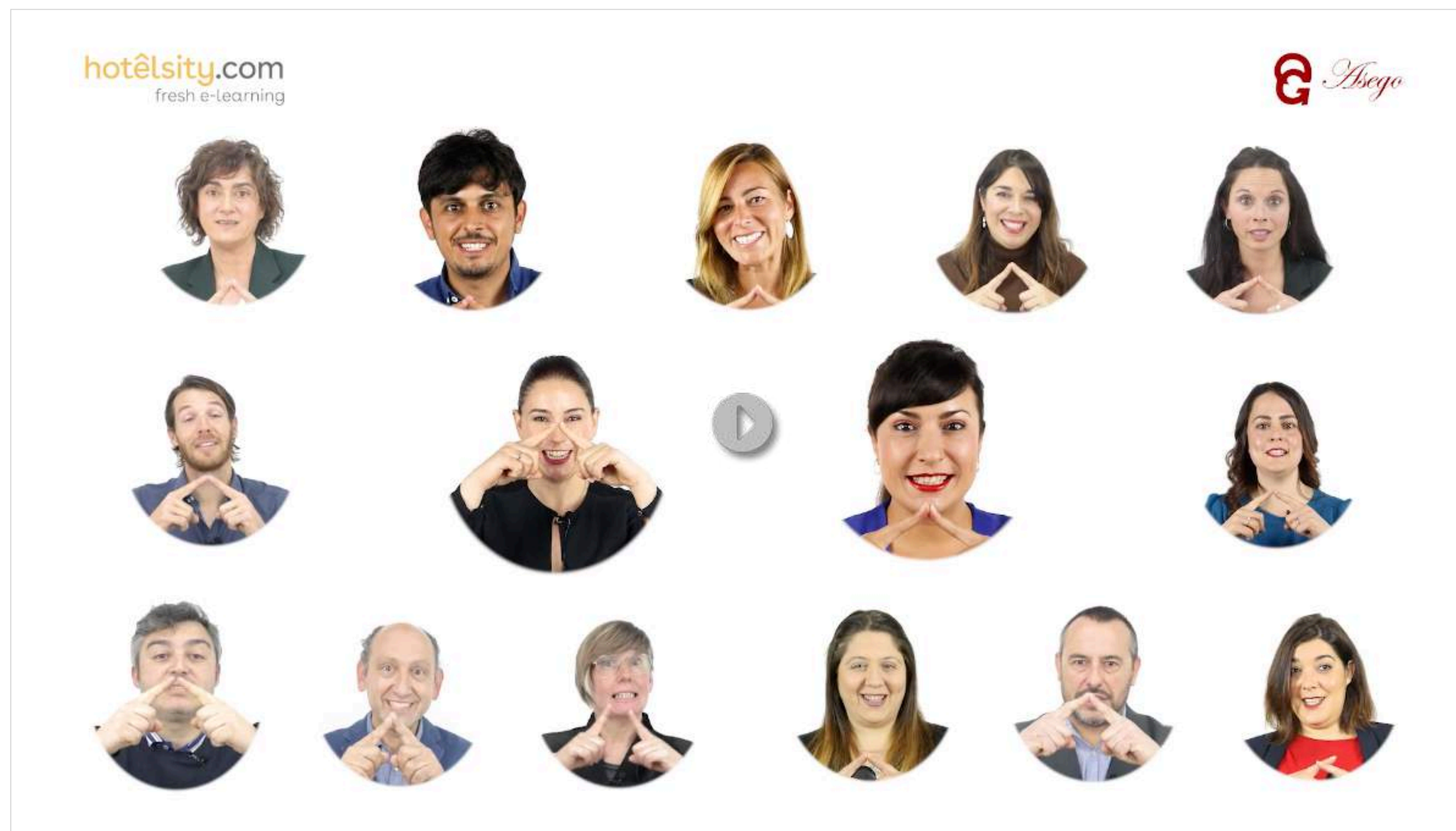


Montaje pecera, jarrón alto y jarrón bajo - Parte II

*5. Decoración y arreglos florales*



# VÍDEO PRESENTACIÓN



4.

**SCHÔOLERS EN  
LOS MEDIOS**



# SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS

## Diario de Mallorca

18 SUPLEMENTO | ENSEÑANZA | Diario de Mallorca  
SÁBADO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2021

### Náuticaly by Schôolers: fresh e-learning para aprobar el PER

Schôolers ha lanzado una de las líneas de programas de formación online más revolucionarias en el ámbito de las titulaciones náuticas de recreo. Náuticaly.io prepara a los alumnos para los exámenes teóricos oficiales para las titulaciones de Patrón de Embarcación de Recreo (PER) y Patrón de Navegación Básica (PNB).

Con Náuticaly, aprobar es muy sencillo. Cinco formadores expertos en cada una de sus áreas son los encargados de explicar los contenidos del programa con un formato ameno, dinámico e innovador que permite acelerar el aprobado sin necesidad de desplazamientos ni horarios, ya que se adapta al ritmo del alumno, que como el resto de programas de Schôolers.io, puede visionar el contenido cuando, donde quiera y como quiera, ya que cuenta con una plataforma multidispositivo.

Náuticaly pone a disposición del alumno dos titulaciones diferentes que se adecúan a las necesidades de cada alumno.

**Patrón de Navegación Básica (PNB).** Con esta titulación se pueden gobernar embarcaciones de recreo a motor de hasta 8 metros de eslora y navegar hasta una distancia máxima de cinco millas desde la costa. También permite llevar motos de agua. Es necesario realizar unas prácticas de seguridad y navegación.

**Patrón de embarcaciones recreo (PER):** Es el título náutico más demandado y permite gobernar embarcaciones de recreo a motor de hasta 15 metros de eslora, habitables hasta 24 metros hasta 12 millas de la costa y navegación entre islas. No requiere obtener ninguna titulación previa, pero es necesario realizar unas prácticas de seguridad y navegación.

Inscríbete a la próxima convocatoria de examen de diciembre antes del 5 de noviembre. Solicita más información en [www.nauticaly.io](http://www.nauticaly.io). Aprovecha el precio de lanzamiento de 99 euros y ¡No te quedes un verano más sin navegar!




Diario de Mallorca - ENSEÑANZA | SUPLEMENTO 19  
SÁBADO, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2021

### Hotêlsity by Schôolers: fresh e-learning para la industria hotelera

Esta propuesta incluye cuatro programas de formación 'online' especializados ▶ Los contenidos se basan en píldoras formativas

**SELECCIÓN DEL DÍA**  
La apuesta por la innovación y la calidad del sector turístico acorde a los nuevos tiempos son los ejes de Hotêlsity, la primera línea de programas de Schôolers que ha revolucionado la formación, ya que apuesta por la creación de programas de formación online de calidad.

Los contenidos de Hotêlsity se basan en píldoras formativas de 10 minutos de vídeo, tutoriales grabados por expertos de cada una de las áreas y entrevistas a profesionales del sector que amplían la visión de cada una de las materias. Además, el modelo de enseñanza tiene numerosas ventajas, puesto que el alumno puede visionar el contenido cuando quiera, donde quiera y desde el dispositivo que quiera.

Hotêlsity cuenta con cuatro programas especializados, 100% bonificables a través de FUNDÆ:

- **Programa Avanzado Dirección Hotelera (PADH):** cuenta con todos los conocimientos necesarios de cada departamento del hotel para poder alcanzar altos cargos.
- **Programa Avanzado Housekeeping (PAHK):** facilita los conocimientos, las claves y las herramientas a tener en cuenta a la hora de gestionar el departamento de pisos.
- **Programa Avanzado Alimentos y Bebidas (PAFB):** proporciona todos los conocimientos necesarios para adecuar los outfits de F&B al siglo XXI, seguir sorprendiendo a los clientes creando experiencias memorables y gestionar correctamente el departamento.
- **Programa Avanzado Transformación Digital (PATD):** cuenta con los conocimientos, las claves y las herramientas a tener en cuenta a la hora de abordar un proyecto digital en un hotel.

Ya son más de 1.000 profesionales de reputadas cadenas hoteleras los que se han unido a la comunidad Hotêlsity en menos de un año. Gracias a su formato y metodología innovadora ha conseguido un gran éxito, consiguiendo una satisfacción de más de un 90%.

Además, ha alcanzado acuerdos con algunas de las asociaciones más importantes del sector a nivel nacional, como ASEGO, ITH o AEDH y a nivel local como la FEHM, ASHPAMA y Asociación de Hoteleros de Playa de Palma.

izquierda a derecha: Bernat Cañellas, Xavi López y Bernat Vidal - Fundadores de Schôolers.

**MÁS INFORMACIÓN**  
SI QUIERES SABER MÁS, VISITA [www.hotelsity.com](http://www.hotelsity.com)






# SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS

## MallorcaDiario.Com

Hotêlsity, un proyecto educativo para revolucionar la formación hotelera

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

Fuente. [Mallorcadiarario](#)



## HOSTELTUR

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

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



Fuente. [Hosteltur](#)

## Diario de Mallorca





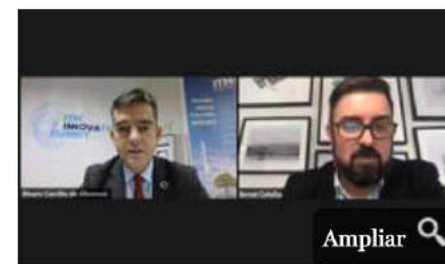
# SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS

Formación / 4 noviembre, 2020



## Schoolers se une a ITH para reforzar la formación del sector

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



Álvaro Carrillo de Alborno y Bernat Cañellas.



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

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

Fuente. [NexoHotel](#); [Ibeconomía.es](#)

## Acuerdo CART y HOTÊLSITY

by Redacción



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

### Sobre Hotêlsity

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

Fuente. [AEDH](#)



# SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS

SMARTTRAVEL NEWS



## Housekeeping Manager: el perfil que demanda hoy el sector hotelero

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

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

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

Fuente. [Smartravel](#)

TECNOHOTEL

## Cinco claves para afrontar la transformación digital en tu hotel

6 abril 2021

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

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

### Curso de Hotêlsity

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

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

Fuente. [Tecnohotel](#)



# SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS

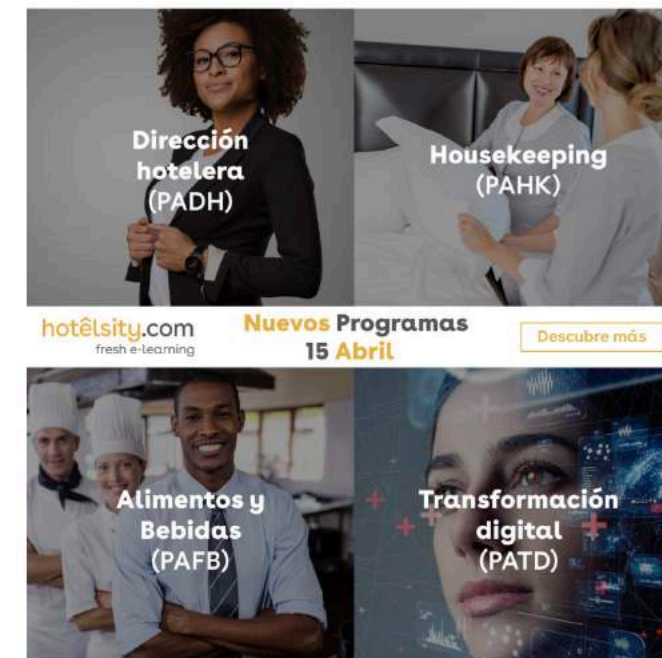


**Edición España.** Nuevos programas avanzados enfocados a Transformación Digital, Housekeeping y Alimentos y bebidas.

## Nuevos programas Hotêlsity: la revolución online en formación hotelera

7 ABRIL, 2021

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



Según explica **Bernat Cañellas, CEO y Cofundador de Schôolers:**

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

## Hotêlsity: una plataforma online de formación



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

El modelo de enseñanza implementado por Schôolers tiene numerosas ventajas, puesto que el alumno puede visionar el módulo formativo cuando quiera, donde quiera y desde el dispositivo que quiera, ya que está preparado para ordenador, tableta, *smartpho-*

*ne...* Además, los alumnos pueden ver los vídeos tantas veces como quieran. El contenido audiovisual se ve reforzado con PDF descargables, que vienen a suplir a los tradicionales libros de texto. Además, dentro de la plataforma existen también actividades relacionadas



# SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS

## TECNOHOTEL

### Hotêlsity: La comunidad online que revoluciona la formación hotelera

8 abril 2021

#### Bonificables 100%

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

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

#### Programa Avanzado de Transformación Digital (PATD)

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

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

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

#### Programa Avanzado de Housekeeping (PAHK)

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

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



Fuente. [Tecnohotel](#)



# SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS



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

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

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

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

Fuente. [Gehocan](#)



## Hotelsity y ASOLAN: Nuevo acuerdo para impulsar la formación en las Islas Canarias.

20 JULIO, 2021 (08:50:54)

Hotelsity establece un acuerdo de colaboración con la Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote (Asolan), logrando así acercar programas especializados al sector turístico en las Islas Canarias, especialmente el Programa Avanzado de Housekeeping (PAHK) y el Programa Avanzado de Alimentos y bebidas (PAFB).

¿Qué es Hotelsity?

Hotelsity es la primera plataforma online de formación y desarrollo profesional con una propuesta de valor única enfocada a la industria hotelera.

La formación se basa en píldoras de vídeo impartidas por profesionales de prestigio, así como entrevistas a personas relevantes del sector. Además, cuentan con tecnología multidispositivo que permite un aprendizaje dónde, cuándo y cómo quiera el usuario.

Adicionalmente, cada programa cuenta con diversas actividades, así como foros y webinars que permiten a los alumnos sumergirse completamente en el aprendizaje. Y, además, cuentan con la ayuda de una tutora formadora que está a disposición de los alumnos para resolver cualquier duda o problema que les pueda surgir.



Fuente. [Hosteltur](#)



## Asofuer firma un acuerdo con Schoolers para impulsar la formación y la profesionalización del sector hotelero en Fuerteventura

La Asociación de Empresarios Turísticos de Fuerteventura (ASOFUER) y Schôolers han alcanzado un acuerdo para impulsar la formación y profesionalización del sector hotelero en la Isla.

Gracias a la colaboración, Schôolers otorgará una beca, valorada en 495 € para uno de los programas que promueve, a cada una de las empresas hoteleras asociadas para la promoción de "Canary Islands Special Edition".

Cabe destacar que la oferta formativa incluye los programas avanzados de Dirección Hotelera (PADH), Alimentos y Bebidas (PAFB), Housekeeping (PAHK) y Transformación Digital (PATD).

Desde Asofuer, se destaca que las becas "tienen como objetivo principal el contribuir a incrementar las oportunidades de formación, empleabilidad y promoción de los beneficiarios mediante su certificación en el Programa Avanzado Hotelsity".

Fuente. [Fuerteventuradigital](#)



# SCHÔOLERS EN LOS MEDIOS



## Canarias, epicentro de la profesionalización del sector turístico

A pesar de que la mayoría de establecimientos hoteleros de las Islas Canarias están reabriendo sus puertas este verano, desafortunadamente, se prevé que las ocupaciones seguirán sin alcanzar los niveles similares a los de temporadas anteriores.

Es por ello que las empresas se están avanzando a que los empleados NO se sientan desmotivados e, incluso, poco productivos aprovechando la situación actual para formar y profesionalizar al personal con el objetivo de recordarles que su papel es fundamental, así como motivarlos para que, una vez remonte la situación, vuelvan con más ganas que nunca a sus puestos de trabajo.

Para conseguir el objetivo anterior, Schôolers se ha unido a la Asociación de Dirección y Gestión de RRHH de Empresas Hoteleras, Extrahoteleras y de Otros Sectores de Canarias (GEOCAN) y ha creado la **Canary Island Special Edition** para su línea de programas Hotêlsity, que incluye los Programas Avanzados de Dirección Hotelera (PADH), Alimentos y Bebidas (PAFB), Housekeeping (PAHK) y Transformación Digital (PATD).

Fuente. [Smarttravel](#)



## Hotêlsity y Gehocan presentan Canary Islands Special Edition

Hotêlsity y Gehocan se unen para crear una propuesta formativa especializada para las Islas Canarias



Hotêlsity rinde tributo a uno de los principales destinos vacacionales del mundo y se une a la Asociación de Dirección y Gestión de RRHH de Empresas Hoteleras, Extrahoteleras y de Otros Sectores de Canarias (GEOCAN) para la creación de una edición de programas especialmente adaptados a las Islas Canarias, a la que han bautizado con el nombre de **"Canary Islands Special Edition"**.

La formación de Hotêlsity se basa en píldoras de vídeo impartidas por profesionales de prestigio, así como entrevistas a personas relevantes del sector. Cuentan con tecnología multidispositivo que permiten un aprendizaje dónde, cuándo y cómo quiere el usuario.

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

### ¿Qué incluye la "Canary Islands Special Edition"?

Los programas de Hotêlsity se adaptan a las necesidades de las Islas Canarias y ofrecen horarios adaptados y foros y diferentes eventos creados especialmente para esta edición. Además, todos los programas incluyen contenido exclusivo, como eventos de presentación de los programas a través de cafés virtuales, entrevistas a personas de interés en las Islas Canarias y webinars enfocados a la realidad de las islas.

Fuente. [Hosteltur](#)

5.

**TESTIMONIALS**



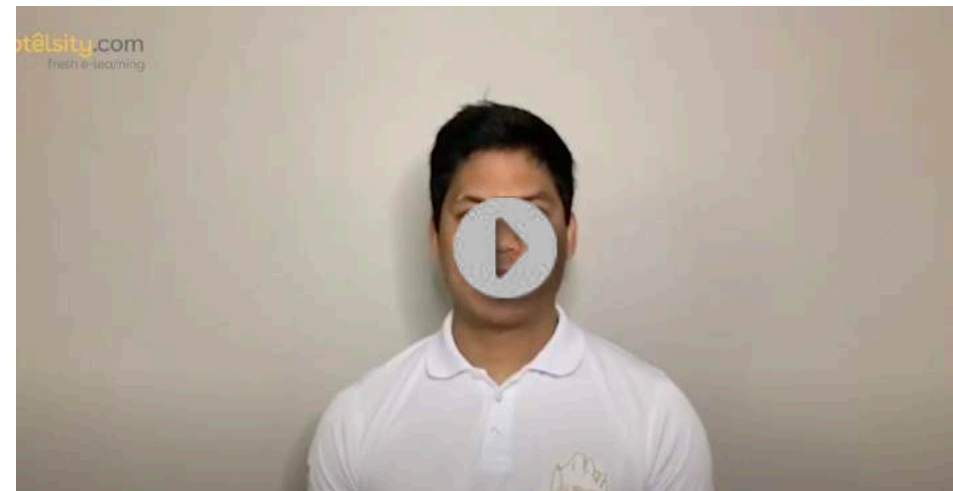
# L@S ALUMN@S DE HOTÊLSITY SE DECLARAN FANS ...



Vanessa Prevedello



Sandy Catasta



Cristopher Orjalesa



Cristina Garau



Elena Potanina



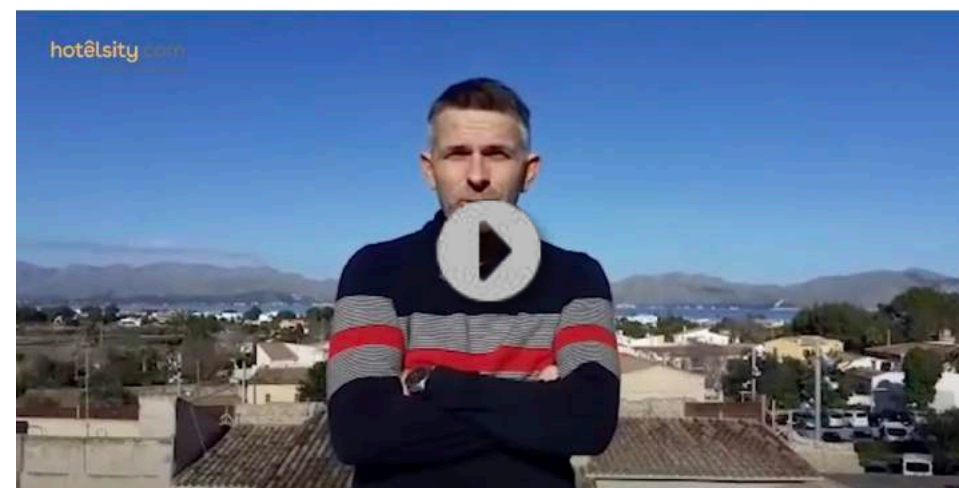
Matías Sotura



Resumen testimonial



Céline Magneche



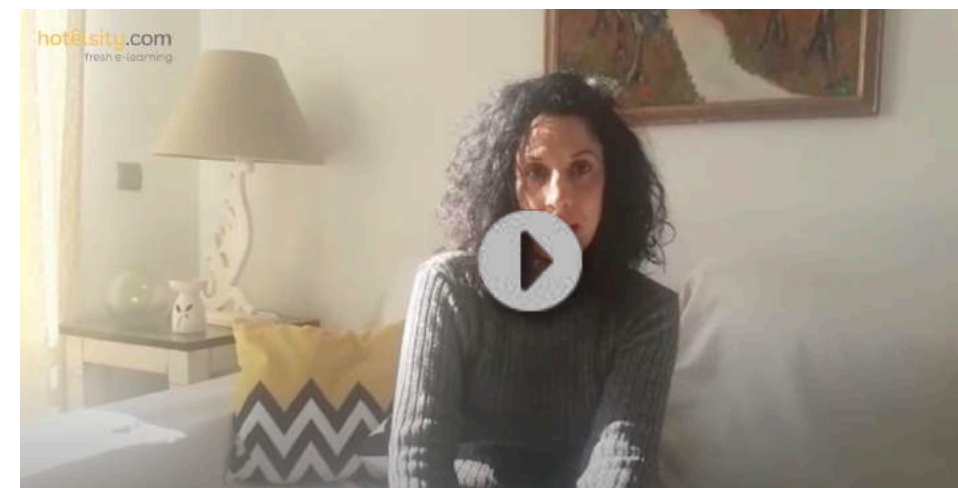
Juan Martorell



Sandra Martínez



Vanessa Cursach



Sandra Hernández



Álvaro Casado



6. **EXPERT@S**

# EXPERT@S



**PAQUITA ÁLVAREZ**  
Impulsora del programa



**LORENA MORENO**  
Impulsora del programa



**SANDRA MARTÍNEZ**  
1. Rol *Housekeeping Manager* y  
Experiencia del huésped (+)



**DIANA HERNÁNDEZ**  
1. Rol *Housekeeping Manager* y  
Experiencia del huésped  
3. Gestión operativa



**LUCÍA CERDÀ**  
4. Control lavandería,  
lencería e inventarios



**VICTORIA FUSTER**  
5. Decoración y arreglos  
florales



**REBECA NAVAS**  
6. MICE y Bodas



**XESCA ROSSELLÓ**  
7. *Safety & Security*



**JAUME GELABERT**  
8A. *English*



**DAVID VON ROTENHAN**  
8B. *Deutsch*



**LAETITIA SURGENS**  
8C. *Français*



**TOMÁS SALGADO**  
9A. Finanzas



**PABLO CASADO**  
9B. Ofimática



**ANTONI COLL**  
10. Sostenibilidad



**GEMA ROMERO**  
11. Gestión Plantilla  
Personal



**NÚRIA TORRES**  
12. Liderazgo y gestión de  
personas

# EXPERT@S



## PAQUITA ÁLVAREZ

1. ROL HOUSEKEEPING MANAGER Y EXPERIENCIA DEL HUÉSPED
2. COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL
3. GESTIÓN OPERATIVA
4. CONTROL LAVANDERÍA, LENCERÍA E INVENTARIOS
7. SAFETY & SECURITY
11. GESTIÓN PLANTILLA PERSONAL

### Perfil personal

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

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### PRODUCT MANAGER & SENIOR CONSULTANT

EISI SOFT | abr. 2017 - presente

##### HOTEL MANAGER

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

##### DEPUTY HOTEL MANAGER

Neptuno & Flamingo Hotels \*\*\*\* | mar. 2014 - ago. 2014

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

##### FRONT OFFICE MANAGER / DEPUTY HOTEL MANAGER

Hotel Roc Illetas Playa \*\*\*\* | feb. 2008 - mar. 2011

##### RFRONT OFFICE MANAGER / MANAGER ASSISTANT

Cala Pi Club (timeshare resort) | feb. 2004 - ene. 2008

#### EDUCACIÓN

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

MTA (Master in Tourism Administration, Hospitality Administration/Management) | 2008 - 2008

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Degree in tourism, tourism | 2002 - 2004

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Diploma in tourism, tourism | 1998 - 2002

##### NHTV ACADEMY OF FACILITY MANAGEMENT

Erasmus | 2003 - 2004

#### APTITUDES PROFESIONALES

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



## LORENA MORENO

1. ROL HOUSEKEEPING MANAGER Y EXPERIENCIA DEL HUÉSPED
2. COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL
3. GESTIÓN OPERATIVA
4. CONTROL LAVANDERÍA, LENCERÍA E INVENTARIOS
7. SAFETY & SECURITY

### Perfil personal

Con más de 15 años de experiencia trabajando en el departamentos de housekeeping, tengo experiencia como formadora en el departamento de pisos y en la creación de manuales de procedimientos de áreas comunes, área habitacional y lavandería.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### PRESIDENTA

Asociación Española de Gobernantas de Hotel y otras Entidades | 2016 - presente

##### DIRECTORA DE CALIDAD DE ZONAS COMUNES Y PISOS

Madrid Marriott Auditorium and Conference Center | sept. 2015 - presente

##### GOBERNANTA DE SECCIÓN

Meliá Villaitana \*\*\*\* | may. 2015 - sept. 2015

##### GOBERNANTA GENERAL

AC Baqueira \*\*\*\*\* | nov. 2013 - abr. 2015

##### EQUIPO CORPORATIVO COMO DOCENTE DPTO. DE PISOS

Blue Diamonds Resort | may. 2013 - oct. 2013

##### GOBERNANTA

NH Principe de Vergara \*\*\*\* | oct. 2012 - may. 2013

##### GOBERNANTA

Room Mate Óscar \*\*\*\* | may. 2011 - jun. 2012

##### GOBERNANTA

Hotel H10 Villa de la Reina \*\*\*\* | ene. 2007 - may. 2011

##### GOBERNANTA

Hotel Best Western Arosa \*\*\*\* | may. 2004 - ene. 2007

##### SUBGOBERNANTA

Hotel Best Western Arosa \*\*\*\* | feb. 2001 - may. 2004

#### EDUCACIÓN

##### UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

Diplomatura de ciencias empresariales | 2006 - 2012

##### ESCUELA SUPERIOR DE HOSTELERIA Y TURISMO

Técnico superior en Alojamiento y Agencia de viajes | 1999 - 2003

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Francés.
- Sistemas hoteleros utilizados: Millenium Othello y Opera.



# EXPERT@S



## SANDRA MARTÍNEZ

1. ROL HOUSEKEEPING MANAGER Y EXPERIENCIA DEL HUÉSPED
2. COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL
3. GESTIÓN OPERATIVA
4. CONTROL LAVANDERÍA, LENCERÍA E INVENTARIOS
7. SAFETY & SECURITY

### Perfil personal

Tras veinte años ejerciendo de Housekeeping Manager, cinco aperturas, dos reestructuraciones y la operativa diaria en varios hoteles he aprendido que, valorar a los equipos, empoderar y fomentar el aprendizaje, la formación y los valores hacen que el éxito del conjunto sea una prioridad.

### EXPERIENCIA LABORAL

#### HOUSEKEEPING MANAGER

Iberostar Group | ene. 2020 - presente

#### HOUSEKEEPING MANAGER

Steigenberger Golf & Spa Resort \*\*\*\*\* | may. 2016 - ene. 2020

#### HOUSEKEEPING MANAGER

Portals Hills Boutique Hotel \*\*\* | mar. 2015 - abr. 2016

#### HEAD HOUSEKEEPER

Ona Hotels | feb. 2013 - mar. 2015

#### EXECUTIVE HOUSEKEEPER

Hotel Aguas de Ibiza \*\*\*\*\* | ago. 2012 - dic. 2012

#### HEAD HOUSEKEEPER

Grupo Ibersol | jun. 2012 - jul. 2012

#### EXECUTIVE HOUSEKEEPER

Blau Porto Petro \*\*\*\* | mar. 2005 - nov. 2011

#### EXECUTIVE HOUSEKEEPER

Hotel Costa Real \*\*\*\* | oct. 2003 - ago. 2004

#### EXECUTIVE HOUSEKEEPER

Hotel Galatzó \*\*\*\* | jun. 2001 - feb. 2003

#### GOBERNANTA

Botel Alcudia Mar \*\*\*\* | ene. 2000 - jul. 2001

### EDUCACIÓN

#### HOTELS TALENT

Especialización en gestión económica del departamento de HSK | 2020

#### UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO

Gestión Avanzada para el puesto de gobernanta | 2019 - 2020

#### ESTUDIOS ABIERTOS SUPERIORES DE HOTELERÍA (ESAH)

Experto en el área de Alojamiento y pisos | 2012 - 2013

### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Conocimiento del sector: Inauguración de hoteles y gestión de habitaciones.
- Aptitudes interpersonales: servicio de atención al cliente y team management.



## DIANA HERNÁNDEZ

1. ROL HOUSEKEEPING MANAGER
3. GESTIÓN OPERATIVA

### Perfil personal

Especialista en gestión de proyectos y calidad con siete años de experiencia en el diseño de herramientas para la mejora de la eficiencia y satisfacción del cliente.

### EXPERIENCIA LABORAL

#### QUALITY & REPUTATION SPECIALIST

Hotelatelier | ene. 2019 - presente

#### STRATEGIC PROJECTS & MIS EXECUTIVE

Petit Palace Hotels | ene. 2014 - ene. 2019

#### CORPORATE ACCOUNT MANAGER

Petit Palace Hotels | sept. 2013 - ene. 2014

#### MEETINGS & EVENTS EXECUTIVE

Meliá Hotels International | abr. 2011 - feb. 2013

### EDUCACIÓN

#### ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

European Expert in Quality Management | 2020

#### UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Officials Master's Degree in Hotel Management | 2009 - 2011

#### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Turismo | 2005 - 2008

### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español y Francés.
- Hard Skills: gestión de la calidad, BI (QlikSense), gestión de proyectos, gestión de cuentas, análisis de datos, ORM (TrustYou, ReviewPro), BPM (EisiHotel).
- Soft Skills: eficiencia y análisis, proactividad, liderazgo, adaptabilidad y negociación.



# EXPERT@S



## LUCÍA CERDÁ

### 4. CONTROL LAVANDERÍA, LENCERÍA E INVENTARIOS

#### Perfil personal

Trabajadora apasionada del mundo de la hotelería, he trabajado en el departamento de pisos desde 2005.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### HOUSEKEEPING MANAGER

Iberostar group | jul. 2019 - presente

##### GOBERNANTA

Vincci Hoteles | mar. 2016 - may. 2019

##### GOBERNANTA

Hotel Rex \*\*\* | sept. 2010 - feb. 2016

##### SUBGOBERNANTA

Mirasierra Suites Hotel \*\*\*\*\* | may. 2009 - ago. 2010

##### SUPERVISORA ZONAS COMUNES

Eurostars Madrid Tower \*\*\*\*\* | nov. 2008 - abr. 2009

##### SUBGOBERNANTA

Mirasierra Suites Hotel \*\*\*\*\* | may. 2006 - oct. 2006

#### EDUCACIÓN

##### ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO FUENLLANA

Técnico superior en gestión de alojamientos turísticos | 2004 - 2005



## VICTORIA FUSTER

### 5. DECORACIÓN Y ARREGLOS FLORALES

#### Perfil personal

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

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### ESTILISTA, DIRECCIÓN DE ARTE, DISEÑO INTERIORES

Victoria Fuster | ene. 2019 - presente

##### FREELANCE DESIGNER

Livingmallorcadeco | jun. 2015 - presente

##### DECORADORA

Iberostar Group | jun. 2016 - ene. 2019

##### PROJECT MANAJER

IBEDITORIAL | mar. 2015 - jun. 2015

##### DECORACIÓN E INTERIORISMO

Laura Ashley | jun. 2014 - feb. 2015

##### INDEPENDENT TRAVELLER EXECUTIVE

TUI España | feb. 2013 - may. 2014

##### MICE & GROUPS

Spanair | ago. 2010 - feb. 2013

##### DELEGADA COMERCIAL BALEARES

Spanair | ago. 2008 - jul. 2010

##### MICE

VIAJES MUNDOJET | oct. 2007 - feb. 2008

#### EDUCACIÓN

##### ESCOLA SUPERIOR DE DISSENY

Grado de diseño de interiores | 2011 - 2013

##### UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA - U.N.E.D.

Experto universitario, Master en Gestión y promoción de ferias y congresos | 2010 - 2012

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Grado de Pedagogía | 2002 - 2004

#### APTITUDES PROFESIONALES

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



# EXPERT@S



## REBECA NAVAS

### 6. MICE Y BODAS

#### Perfil personal

Soy una apasionada de la industria de los eventos con más de 15 años de experiencia en el sector.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### DIRECTORA DE VENTAS

Ilunion Alcora Sevilla \*\*\*\* | 2019 - presente

##### DIRECTORA DE DESARROLLO DE NUEVO NEGOCIO PARA EUROPA

Amadeus IT Group | 2017 - 2019

##### DIRECTORA DE GRUPOS Y EVENTOS CORPORATIVO

IVincci Hoteles | 2015 - 2017

##### DIRECTORA COMERCIAL

Grand Hotel Djibloho Kempinski \*\*\*\*\* | 2014 - 2015

##### DIRECTORA DE GRUPOS Y EVENTOS

Sheraton Madrid Mirasierra \*\*\*\*\* | 2009 - 2014

##### DIRECTORA DE GRUPOS Y EVENTOS

Eurostars Madrid Tower \*\*\*\*\* | 2007 - 2009

##### COORDINADORA DE CONGRESOS

Auditorio Madrid Hotel \*\*\*\* | 2004 - 2007

#### EDUCACIÓN

##### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Diplomatura en turismo | 1998 - 2001

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español y Francés.
- Conocimientos informáticos: Opera, Prestige, Protel, Amadeus, Guestware, Microsoft Dynamics, Salesforce.com.



## XESCA ROSSELLÓ

### 7. SAFETY & SECURITY

#### Perfil personal

Ingeniera técnica de telecomunicaciones con más de 10 años de experiencia en PRL y una formación sólida en el sector.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### TECNICA SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Sociedad de Prevenció de Mutua Balear PREVIS | may 2000 - presente

##### COORDINADORA DE SISTEMAS

Electronic data systems España | ago 1997 - may 2000

#### EDUCACIÓN

##### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CATALUÑA

Ingeniería Técnica de Telecomunicaciones | 1998 - 2001

##### COMUNIDAD DE MADRID Y UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES

Master superior en Prevención de Riesgos Laborales, especialidad en seguridad en el trabajo | 600 h

##### UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES

Master superior en Prevención de Riesgos Laborales, especialidad en Ergonomía i Psicología | 600 h

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español y catalán.

# EXPERT@S



## JAUME GELABERT

8A. ENGLISH

### Perfil personal

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

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### ARCADIA UNIVERSITY

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

##### LEXIK TRANSLATIONS

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

##### LOYOLA UNIVERSITY CHICAGO

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

##### THE PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY

Profesor de gramática del Español e Introducción a la lingüística | 2000 - 2004

##### THE UNIVERSITY OF NEW MEXICO, ALBUQUERQUE

Profesor de Español | 1998 - 2000

#### EDUCACIÓN

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Doctor en lenguas extranjeras | 2008 - 2008

##### PENN STATE UNIVERSITY

Doctor en Lingüística | 2000 - 2004

##### THE UNIVERSITY OF NEW MEXICO

Máster en Lingüística teórica | 1998 - 2000

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Licenciado Filología Española | 1990 - 1995

#### APTITUDES PROFESIONALES

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

## DAVID VON ROTENHAN

8B. DEUTSCH



### Perfil personal

Tengo una amplia experiencia laboral como profesor de inglés y alemán, habiendo cursado filología alemana e hispánica en la universidad de Glasgow

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### PROFESOR DE INGLÉS Y ALEMÁN

| Ene. 2012 - actualidad

##### INMOBILIARIA MORCAS

Comercial de ventas y alquiler | Ene. 2010 - ene. 2012

##### NUEVO PUEBLO ESPAÑOL

Departamento comercial. Organización de eventos, cenas de empresa y fiestas en el palacio de congresos y pueblo español. | may 2009 - ene 2010

##### ADDISONS LAW FIRM - AUSTRALIA

Prácticas buffet legal | oct 2008- abr 2009:

#### EDUCACIÓN

##### NOTTINGHAM LAW SCHOOL

Legal Practice Course & Graduate Diploma in Law | 2006 - 2008

##### UNIVERSIDAD DE GLASGOW

Filología Alemana e Hispánica | 2001 - 2006

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Alemán, Catalán, Portugués
- Excel, Windows, PowerPoint, Outlook.



# EXPERT@S



## LAETITIA SURGENS

8C. FRANÇAIS

### Perfil personal

Con más de 10 años de experiencia en el mundo de la enseñanza, tengo un amplio conocimiento de las diferentes prácticas de enseñanza y de los programas educativos nacionales y europeos.

#### EXPERIENCIA LABORAL

**LYCÉE FRANÇAIS MLF**

Maestra de educación primaria | sept. 2015 - presente

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (DEPARTAMENTO DE LOIR ET CHER)**

Profesor de primaria en una aula con cuatro cursos.  
Maestra de educación primaria | sept. 2013 - jul. 2014

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (DEPARTAMENTO DE LOIR ET CHER)**

Profesora de la escuela Louis Pasteur.  
Maestro de educación primaria | sept. 2012 - jul. 2013

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (DEPARTAMENTO DE LOIR ET CHER)**

Profesora de la escuela St. Marc (primer, segundo y tercer grado).  
Maestro de educación primaria | sept. 2011 - jul. 2012

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (DEPARTAMENTO DE LOIR ET CHER)**

Profesora de la escuela Prunay - Cassereau (primer y segundo grado). Directora durante dos meses.  
Maestro de educación primaria | sept. 2010 - jul. 2011

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (DEPARTAMENTO DE LOIR ET CHER)**

Profesora de primaria en primer y segundo grado.  
Maestro de educación primaria | may. 2010 - jul. 2010

#### EDUCACIÓN

**INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y ENSEÑANZA**

Máster en prácticas de ingeniería de la formación. Curso de formación de formadores y consultoría de formación pedagógica | sept. 2018 - presente

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE FORMACIÓN DE PROFESORES DE ESCUELA**

Certificado de maestro de primaria | sept. 2007 - sept. 2009

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Francés y catalán.
- Competencias organizativas: coordinación de proyectos, organización, análisis, diseño y gestión de formación pedagógica.
- Competencias comunicativas: capacidad de escuchar a los demás, adaptación a entornos multiculturales, trabajo en equipo y gestión de conflictos.



## TOMÁS SALGADO

9. FINANZAS Y OFIMÁTICA

### Perfil personal

Director financiero con gran experiencia en el sector hotelero y energías renovables. Capaz de proporcionar análisis, soporte e informes financieros para ayudar en la toma de decisiones. Excelentes habilidades de comunicación y capacidad para construir relaciones sólidas tanto dentro como fuera del departamento de finanzas.

#### EXPERIENCIA LABORAL

**DIRECTOR FINANCIERO**

Arenal y Dunas Resort SL | nov. 2018 - presente

**FINANCIAL CONTROLLER**

Norvento Energy UK Ltd & Ned Wind Developments Ltd | oct. 2017 - oct. 2018

**GROUP MANAGEMENT ACCOUNTANT**

IMaybourne Hotels Limited | abr. 2016 - sep. 2017

**COST CONTROLLER AND COMMISSIONS**

Claridge's hotel | jun. 2012 - mar. 2016

**CLUSTER F&B COST CONTROLLER**

SMillennium Mayfair and Knightsbridge Hotels | sep. 2007 - may. 2012

#### EDUCACIÓN

**BIRKBECK COLLEGE**

MCS in finance | 2007 - 2009

**BIRKBECK COLLEGE**

Advance College Certificate in Finance with Mathematical Finance | 2006 - 2007

**UNIVERSIDAD DE A CORUÑA**

Grado en administración y dirección de empresas | 1996 - 2003

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español y Portugués.
- Habilidades profesionales: capacidad de comunicación y pensamiento analítico, organización, contabilidad analítica, presupuestos y previsiones, implementación de sistemas financieros y gestión de auditorías externas.



# EXPERT@S



## PABLO CASADO

### 9. FINANZAS Y OFIMÁTICA

#### Perfil personal

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

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### SENIOR MANAGEMENT CONSULTANT

EISI SOFT | may. 2009 - presente

##### UK MAINTENANCE AREA MANAGER

Meliá Hotels International | ago. 2018 - presente

##### MAINTENANCE AREA MANAGER EMEA REGION

Meliá Hotels International | ene. 2016 - ago. 2018

##### MAINTENANCE COORDINATOR

Meliá Hotels International | jun. 2014 - ene. 2016

##### MAINTENANCE TECHNICIAN

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

##### MECÁNICO NAVAL

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

##### PROFESOR ADJUNTO

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

##### ALUMNO DE MÁQUINAS

Acciona Transmediterranea | feb. 2010 - jun. 2010

##### INFORMÁTICA Y ADMINISTRACIÓN

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

#### EDUCACIÓN

##### UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

Grado, Ingeniería Marina | 2012 - 2013

##### UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Master, Formación al Profesorado | 2011 - 2012

##### UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Diplomatura, Máquinas Navales | 2006 - 2010

#### APTITUDES PROFESIONALES

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



## ANTONI COLL

### 10. SOSTENIBILIDAD

#### Perfil personal

Profesional con una dilatada experiencia en el mundo de la jardinería y la sostenibilidad. Actualmente me dedico al mundo de la enseñanza de certificados de profesionalidad.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### DOCENTE DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Certificado de profesionalidad de producción de semillas y plantas en viveros. S'estel de Llevant | sept. 2020 - presente

##### PROPIETARIO Y GERENTE

Bar Can Prim | nov. 2014 - presente

##### DOCENTE DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Certificado de profesionalidad de operaciones auxiliares de restaurante y bar. Escuela de hotelería de las islas baleares (EHIB) | feb. 2018 - jun. 2018

##### DOCENTE DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Certificado de profesionalidad de actividades auxiliares de almacén, limpieza en espacios abiertos y actividades auxiliares de comercio Fundació Deixalles | feb. 2017 - sept. 2017

##### DOCENTE PLAN DE FORMACIÓN EMAYA 2017

Impartición de formación ambiental. Gestión de formación de Baleares SL | abr. 2017 - dic. 2017

##### DOCENTE DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Certificado de profesionalidad de actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería Ajuntament de Calvià | nov. 2016 - mar. 2017

#### EDUCACIÓN

##### INSTITUT DE LES QUALIFICACIONS PROFESSIONALS

Certificad de profesionalidad de actividades auxiliares en conservación y mejora de montañas (CP nivel 3) | 2013

##### INSTITUT DE LES QUALIFICACIONS PROFESSIONALS

Certificad de profesionalidad de actividades auxiliares en conservación y mejora de montañas (CP nivel 2) | 2013 - 2014

##### INSTITUT DE LES QUALIFICACIONS PROFESSIONALS

Certificad de profesionalidad de actividades auxiliares en conservación y mejora de montañas (CP nivel 1) | 2013 - 2014

##### UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES

Diploma universitario de gestión de residuos | 2008 - 2009

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Competencias: gestión de redes sociales para empresas, formación en diseño de planes web y creación de contenidos y recursos didácticos en internet.



# EXPERT@S



## GEMA ROMERO

### 11. GESTIÓN DE LA PLANTILLA DEL PERSONAL

**Perfil personal**

*Tengo más de 15 años de experiencia en el área de housekeeping.*



## NÚRIA TORRES

### 12. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAS

**Perfil personal**

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

**EXPERIENCIA LABORAL**

**FREELANCE**

Profesional independiente | mar. 2021 - presente

**GOBERNANTA GENERAL**

Sinergia Corporativa SL | mar. 2020 - mar. 2021

**GOBERNANTA GENERAL**

Eurostars Casa de Lirica | ene. 2019 - feb. 2020

**GOBERNANTA GENERAL**

Exeo Gestión Integral | mar. 2014 - ago. 2018

**PERSONAL DOCENTE**

Virensis SA | may. 2018

**FORMADORA OCUPACIONAL NUEVAS INCORPORACIONA**

Exeo Gestión Integral | jul. 2014 - jul. 2016

**GOBERNANTA EJECUTIVA**

Elosa Spain Select | jul. 2011 - ago. 2012

**EDUCACIÓN**

**GRUPO INN FORMACIÓN**

Gestión Contable y Contaplus, Gestión de recursos humanos | 2018 - 2019

**ESCUELA DE NEGOCIOS FORMACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES**

Programa superior en Dirección y Gestión de Alojamiento turísticos rurales | 2014 - 2015

**INSTITUTO EUROPEO FORMACIÓN DE PERSONAS**

Formador de formadores, Formación y desarrollo profesional | 2013 - 2014

**CENTRO ESTUDIOS FORMACIÓN UNIVERSITARIA**

Técnico profesional Gobernanta Hotel | 2006 - 2009

**APTITUDES PROFESIONALES**

- Idiomas: Inglés, Español.
- Competencias: planificación estratégica y gestión de eventos.

**EXPERIENCIA LABORAL**

**SOCIA DIRECTORA**

Torres&Vallejo Executive Search | 2016 - presente

**COACH & TRAINER FUNDADORA/DIRECTORA**

Coachingpro | Sep. 2009 - presente

**CONSULTORA DE RRHH**

Consultingpro | 2016 - presente

**PONENTE EN POSTGRADO COACHING CERTIFICADO POR ASESCO**

ETB | oct. 2010 - ene. 2011

**PONENTE MASTER DE RECURSOS HUMANOS**

Escuela Superior Balear | abr. 2010 - jul. 2010

**RESPONSABLE DE FORMACIÓN Y DESARROLLO**

Barceló Hotels & Resorts | mar. 2009 - mar. 2010

**RESPONSABLE DE SELECCIÓN**

Hotusa | 2005 - 2006

**TÉCNICA RRHH**

Habitat Hotels | 2004 - 2005

**RESPONSABLE DE CONTRATACIÓN. TÉCNICA DE RRHH**

Pronovias | may. 2002 - dic. 2004

**EDUCACIÓN**

**IESEC HUMAN**

Coach CPC, Coaching ejecutivo y personal | 2008 - 2010

**UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

Licenciatura, Ciencias del Trabajo | 2007 - 2010

**UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA**

Diplomada, RRLL | 1995 - 1998

**APTITUDES PROFESIONALES**

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

7

**PLAN DE  
ESTUDIOS**





# PLAN DE ESTUDIOS

## Básico

1. Gestión Operativa Housekeeping
2. Control Lavandería, Lencería e Inventarios
3. Decoración y arreglos florales
4. Safety & Security
5. Languages: English for housekeeping
6. Sostenibilidad

## Intermedio

1. Rol Housekeeping Manager y experiencia huésped
2. Comunicación interdepartamental
3. Gestión Operativa Housekeeping
4. Control Lavandería, Lencería e Inventarios
5. Decoración y arreglos florales
6. *Safety & Security*
7. Languages: English for housekeeping
8. Sostenibilidad

## Avanzado

1. Rol Housekeeping Manager y experiencia huésped
2. Comunicación interdepartamental
3. Gestión Operativa Housekeeping
4. Control Lavandería, Lencería e Inventarios
5. Decoración y arreglos florales
6. MICE y bodas
7. *Safety & Security*
8. Idiomas
9. Finanzas y ofimática
10. Sostenibilidad
11. Gestión Plantilla personal. Innovación y tendencias tecnológicas
12. Liderazgo y gestión de personas

# PLAN DE ESTUDIOS

## Rol *Housekeeping Manager* y Experiencia huésped



### 1. Rol *Housekeeping Manager*

- 1.1 Rol *Housekeeping Manager* y experiencia huésped
- 1.2 La visión de una gobernanta veterana - Entrevista Ana María Dobaño
- 1.3 Funciones y responsabilidades del equipo de supervisión
- 1.4 Supervisar habitaciones. Técnicas y seguimiento.
- 1.5 Supervisar habitaciones. Cómo llevarlo a la práctica
- 1.6 Supervisar zonas nobles / áreas públicas. Técnicas y seguimiento.

### 2. Experiencia huésped

- 1.1 Gestión de compras y objetivos
- 1.2 Gestión quejas y peticiones de clientes
- 1.3 Conocimiento del cliente
- 1.4 Expectativas y fidelización del cliente
- 1.5 Lenguaje para dirigirse al huésped
- 1.6 Protocolo con el huésped y cómo comportarnos en cada situación

**B** Incluido en el Básico

**I** Incluido en el Intermedio

**A** Incluido en el Avanzado

## Comunicación interdepartamental



### 1. Comunicación interdepartamental

- 1.1 Comunicación interdepartamental con Mantenimiento y *Front Office*
- 1.2 Partes de avería y control de plagas
- 1.3 Partes de avería y control de plagas. ¿Cómo lo llevamos a la práctica?

### 2. Tareas preventivas

- 2.1 Tareas preventivas en habitaciones (otros departamentos)
- 2.2 Bloqueo de habitaciones
- 2.3 ¿Cómo preparar las habitaciones para cierre temporal del hotel?
- 2.4 ¿Cómo preparar las habitaciones para la apertura del hotel?

## Gestión operativa



### 1. Manual bienvenida, briefing y SOP's

- 1.1 Manual de bienvenida al empleado
- 1.2 El *briefing* diario
- 1.3 *SOP's Housekeeping*



# PLAN DE ESTUDIOS

## Gestión operativa

**B** **I** **A**

### 2. Limpiezas, tareas y operativa en *housekeeping*

- 2.1 Dotación carro camarera/o piso
- 2.2 Dotación office camareras/os piso
- 2.3 Tipos de habitaciones y estado de ocupación habitaciones
- 2.4 Limpieza habitación cliente, salida y cambios de habitación
- 2.5 Procedimiento para hacer camas
- 2.6 Camas y colchones. Tipos, cuidado y limpieza. Almohadas - Entrevista Álvaro Baztán
- 2.7 Descubierta (*turndown service*)
- 2.8 Descubierta. ¿Cómo llevarlo a la práctica?
- 2.9 Minibar y su reposición
- 2.10 Limpieza áreas públicas / zonas nobles hotel
- 2.11 Cuidado y limpieza de diferentes suelos y superficies
- 2.12 Tipos de limpieza, maquinaria, equipos y utensilios
- 2.13 Tipos de limpieza, maquinaria, equipos y utensilios. Parte práctica.
- 2.14 Planificación de tareas de *Housekeeping* (corto, medio y largo plazo)
- 2.15 *The housekeeping day*. turno mañana, tarde, noche

**B** Incluido en el Básico

**I** Incluido en el Intermedio

**A** Incluido en el Avanzado

## Control lavandería, lencería e inventarios

**B** **I** **A**

### 1. Lavandería, tintoría e inventarios

- 1.1 Control y Coste Lavandería e Inventarios
- 1.2 Maquinaria de lavandería y sus funciones
- 1.3 Servicio lavandería clientes. *SOP* servicio externalizado
- 1.4 Servicio lavandería clientes. *SOP* servicio interno
- 1.5 Gestión y control entrega ropa de cliente
- 1.6 Uniformes del personal. limpieza, gestión entrega/devolución

### 2. Productos químicos y textiles

- 2.1 Productos químicos & de limpieza y Par Stock - Entrevista Carlos Comino
- 2.2 Textiles. tipos, cuidado y limpieza - Entrevista Ramón García
- 2.3 Instrucciones de lavado y planchado. Símbolos y etiquetas

# PLAN DE ESTUDIOS

## Decoración y arreglos florales



### 1. Decoración especial

- 1.1 Navidad
- 1.2 Otros eventos especiales. San Valentín, Semana Santa, *Halloween*

### 2. Decoración por estaciones del año

- 2.1 Colores y tonalidades
- 2.2 Flores, frutas y otros elementos decorativos

### 3. Decoración para eventos y bodas

- 3.1 Zonas vs Arreglos
- 3.2 Materiales básicos

### 4. Decoración atemporal. mundo floral

- 4.1 Flor natural
- 4.2 Flor preservada / artificial

### 5. *Best practices*

- 5.1 Taller práctico. Montaje pecera, jarrón alto y jarrón bajo
- 5.2 Entrevista Blanca Rosselló

## MICE y Bodas



### 1. Qué es una “Orden de Servicio”, utilización e interpretación.

- 1.1 Utilización "orden de servicio"
- 1.2 Interpretación "orden de servicio"

### 2. Tipología de montajes de sala y diferenciación de tipos de eventos

- 2.1 Diferentes tipos de montajes de sala
- 2.2 Tipología de eventos

### 3. Comunicación y coordinación interdepartamental

- 3.1 Comunicación y coordinación interdepartamental
- 3.2 Coordinación con proveedores externos

### 4. *Housekeeping* enfocado a grupos MICE

- 4.1 *Housekeeping* enfocado a grupos MICE

**B** Incluido en el Básico

**I** Incluido en el Intermedio

**A** Incluido en el Avanzado



# PLAN DE ESTUDIOS

## Safety & Security



### 1. Prevención de Riesgos Laborales en el Departamento de Pisos

- 1.1 ¿Qué es la Prevención? Conceptos básicos
- 1.2 Riesgos de tu puesto de trabajo
- 1.3 PRL en *Housekeeping*
- 1.4 Uso correcto de EPI's
- 1.5 Etiquetado productos químicos
- 1.6 Fichas técnicas productos químicos
- 1.7 Ergonomía y útiles
- 1.8 Cómo hacer una cama - postura y ergonomía
- 1.9 Cómo limpiar un baño - postura y ergonomía

### 2. Llaves maestras y *Lost & Found*

- 2.1 Llaves maestras y custodia de llaves
- 2.2 Llaves maestras y su custodia llevado a la práctica
- 2.3 *Lost & found* y su gestión

### 3. Inspecciones y Auditorías.

- 3.1 Tipos de inspecciones y auditorías
- 3.2 Cómo pasarlas con éxito. Principales tips.
- 3.3 Entrevista auditor calidad

**B** Incluido en el Básico

**I** Incluido en el Intermedio

**A** Incluido en el Avanzado

## Idiomas



### *English for housekeeping*

#### 1. *English Language*

- 1.1 Perder el miedo a hablar inglés

#### 2. Fórmulas básicas de comunicación

- 2.1 Fórmulas de salutación, despedida y clarificación

#### 3. Formas de interacción no relacionadas con *Housekeeping*

- 3.1 Formas de interacción no relacionadas con *Housekeeping*

#### 4. Vocabulario básico *housekeeping*

- 4.1 Vocabulario básico *housekeeping*

#### 5. Interacciones cotidianas de *Housekeeping*

- 5.1 Situaciones cotidianas I
- 5.2 Situaciones cotidianas II - *Role play*

#### 6. *Complaints*

- 6.1 ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes? I
- 6.2 ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes? II - *Role play*

# PLAN DE ESTUDIOS

## Idiomas

### Deutsch **A**

#### 1. *Deutsche Sprache*

1.1 Perder el miedo a hablar alemán

#### 2. Fórmulas básicas de comunicación

2.1 Fórmulas de salutación, despedida y clarificación

#### 3. Formas de interacción no relacionadas con *Housekeeping*

3.1 Formas de interacción no relacionadas con *Housekeeping*

#### 4. Vocabulario básico *housekeeping*

4.1 Vocabulario básico *housekeeping*

#### 5. Interacciones cotidianas de *Housekeeping*

5.1 Situaciones cotidianas I

5.2 Situaciones cotidianas II - *Role play*

#### 6. *Complaints*

6.1 ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes? I

6.2 ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes? II - *Role play*

### Français **A**

#### 1. *Langue Française*

1.1 Perder el miedo a hablar francés

#### 2. Fórmulas básicas de comunicación

2.1 Fórmulas de salutación, despedida y clarificación

#### 3. Formas de interacción no relacionadas con *Housekeeping*

3.1 Formas de interacción no relacionadas con *Housekeeping*

#### 4. Vocabulario básico *housekeeping*

4.1 Vocabulario básico *housekeeping*

#### 5. Interacciones cotidianas de *Housekeeping*

5.1 Situaciones cotidianas I

5.2 Situaciones cotidianas II - *Role play*

#### 6. *Complaints*

6.1 ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes? I

6.2 ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes? II - *Role play*

**B** Incluido en el Básico

**I** Incluido en el Intermedio

**A** Incluido en el Avanzado



# PLAN DE ESTUDIOS

## Finanzas y ofimática

**A**

### 1. Finanzas

- 1.1 Introducción finanzas en *Housekeeping*
- 1.2 Presupuesto anual vs presupuestos mensuales
- 1.3 La cuenta de pérdidas y ganancias (PyG)
- 1.4 Control de Costes
- 1.5 Control de Inventarios
- 1.6 Análisis financiero de *housekeeping*
- 1.7 Caso práctico - Finanzas *Housekeeping*

### 2. Ofimática básica (Excel, Word, Power Point)

- 1.1 Introducción a la ofimática en *housekeeping*
- 1.2 Word
- 1.3 Excel
- 1.4 Power Point

## Sostenibilidad

**B**

**I**

**A**

### 1. Sostenibilidad y sus beneficios

- 1.1 Qué es la sostenibilidad. la problemática ambiental
- 1.2 Porqué aplicar métodos sostenibles en nuestro puesto de trabajo -beneficios ambientales y personales

### 2. Sostenibilidad aplicada a mi hotel

- 2.1 Tipos de establecimientos, diferentes áreas y procesos de trabajo analizados
- 2.2 desde perspectiva ambiental
- 2.3 Mi contribución es imprescindible
- 2.4 Habitación. análisis ambiental desde la perspectiva del agua, energías, residuos...
- 2.5 Zonas comunes. análisis ambiental desde la perspectiva del agua, energías, residuos...

### 3. Conclusiones y revisión conceptos

- 3.1 Conclusiones y revisión de conceptos fundamentales del curso

**B** Incluido en el Básico

**I** Incluido en el Intermedio

**A** Incluido en el Avanzado

# PLAN DE ESTUDIOS

## Gestión Plantilla Personal. Innovación y Tendencias

A

### 1. Plantilla Personal y ratios

- 1.1 Estructura plantilla personal *housekeeping*
- 1.2 Cálculo ratio de habitaciones por camarera/o piso
- 1.3 Reparto ponderado de habitaciones por puntos / créditos

### 2. *In-house vs Outsourcing Team*

- 2.1 *In-house vs Outsourcing Team*

### 3. Transformación digital *Housekeeping*

- 3.1 Áreas a digitalizar. *software & hardware*. Objetivos
- 3.2 Proceso de digitalización. Tips a tener en cuenta y errores comunes
- 3.3 Ventajas de digitalizar el área *Housekeeping*

## Liderazgo y gestión de personas

A

### 1. Liderazgo y trabajo en equipo

- 1.1 Aprende a Liderar un equipo (cuál es tu figura y cómo influir sobre los demás)

### 2. Tipologías de Comportamiento Profesional

- 2.1 Como tratar a cada uno según su tipología para minimizar los conflictos y mejorar las relaciones

### 3. Feedback

- 3.1 Cómo darles un buen *feedback* para mejorar el trabajo de su equipo y potenciar sus habilidades

### 4. Competencias profesionales de un/a *housekeeping manager*

- 4.1 Competencias profesionales necesarias para ser una Gobernanta top

### 5. Dirigir a mi equipo

- 5.1 Dirigir un equipo de *housekeeping* sin morir por estrés

### 6. Selección de personal y training

- 6.1 Selección de personal y *training*

### 7. Errores que una Gobernanta no puede cometer

- 7.1 Errores que una Gobernanta no puede cometer a la hora de liderar equipos

### 8. Comunicación asertiva

- 8.1 Comunicación asertiva con el equipo. cómo comunicarse con el equipo (huyendo de la agresividad y pasividad)

B Incluido en el Básico

I Incluido en el Intermedio

A Incluido en el Avanzado



# Próximas promociones

Fecha inicio

Fecha fin

18 FEBRERO

- 17 MAYO

Promoción XV

24 MARZO

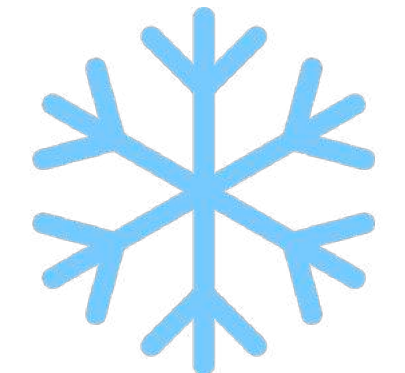
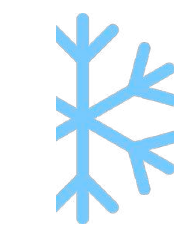
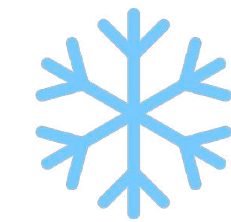
- 30 JUNIO

Promoción XVI

3 MAYO

- 30 JUNIO / 30 JULIO\*

Promoción XVII



- Promoción XVII cuenta con dos posibles fechas de finalización. Tú eliges:
  - Opción 1: Fecha Fin 30/06/2022 para garantizar las exoneraciones de los trabajadores en ERTE
  - Opción 2: Fecha Fin 30/07/2022 para contar con más tiempo y conciliar la formación con el inicio de la temporada

# ¡Síguenos!

**Linked** 

  
*Instagram*

**facebook**

**twitch**

 **YouTube**



# hotelsity.com

fresh e-learning

Un programa de [schoolers.io](https://schoolers.io)

Powered by

**Lemonade**



**BORBALÁN**

**EISISOFT**