

# hotelsity.com

Executive	100 horas
Avanzado	66 horas
Intermedio	40 horas
Básico	30 horas

By:  *Asego*



Un programa de **schôolers.io**

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



1

**HÔTELSITY  
MÓDULO SUPERIOR  
DE HOUSEKEEPING**



# PHK EN CIFRAS

Programas	Programa Básico	Programa Intermedio	Módulo Avanzado	Programa Avanzado	Módulo Superior	Programa Executive
Horas	30 horas	40 horas	26 horas	66 horas	34 horas	100 horas
Píldoras	+95	+120	+30	+150	+100	+250
Módulos	6	8	4	12	11	23
Expert@s	9	9	7	16	7	23
Entrevistas	+10	+15	+5	+20	+5	+25
Precio sin IVA*	225 €	300 €	195 €	495 €	255 €	750 €
Precio con IVA	272 €	363 €	599 €	599 €	309 €	908 €
Precio con IVA con descuento especial para particulares	NA	NA	NA	295 €	155 €	450 €

\*No incluye 10% gestión bonificación FUNDAE

# ¿PARA QUIÉN?

El Programa de Housekeeping está especialmente pensado para personas...

## Básico

➔ Camarero@s pisos

## Intermedio

➔ Supervisor@s

➔ Camarero@s en plan de carrera

## Avanzado / Executive

➔ Gobernante@s

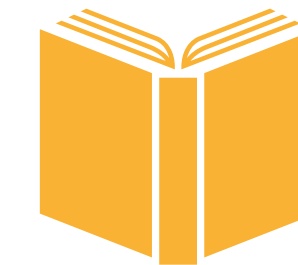
➔ Subgobernante@s

➔ Housekeeping managers

➔ Room Division Managers



Incluido@s en **planes de desarrollo**



Con dominio del **castellano**



Que quieran mejorar su capacidad de **liderazgo**

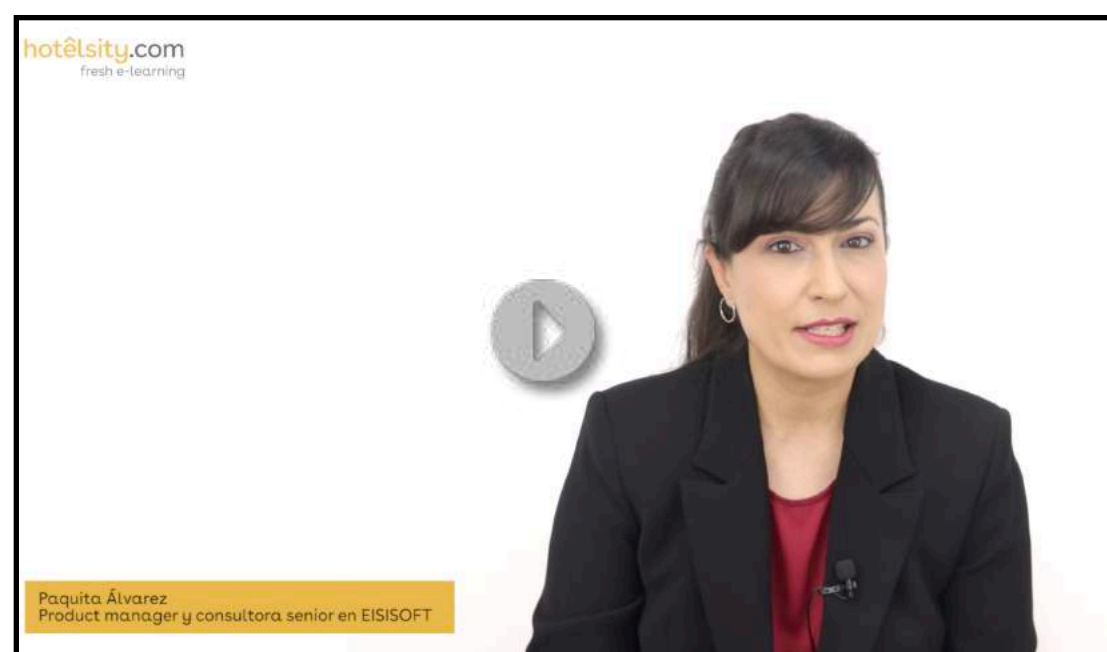


Interesado@s en **actualizar y ampliar su conocimiento** sobre el área de *Housekeeping*



Con disponibilidad para realizar el módulo en periodo entre **uno y tres meses**

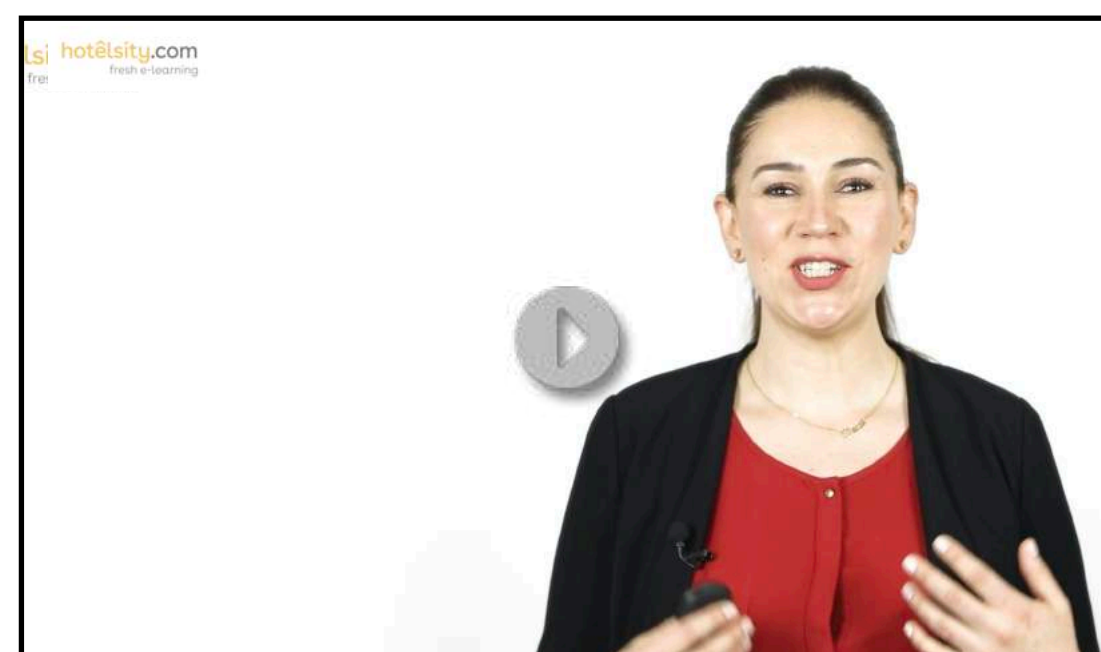
# TE PRESENTAMOS A NUESTROS EXPERT@S



**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**



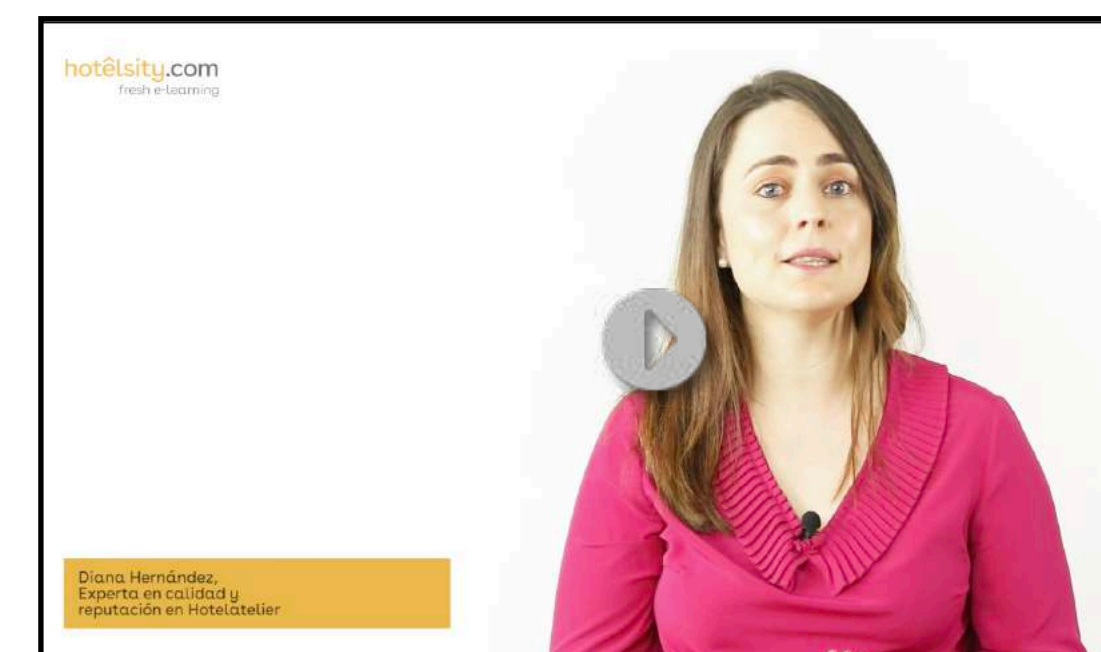
- 1. Rol *Housekeeping Manager* y Experiencia del huésped
- 3. Comunicación interdepartamental
- 4. Gestión operativa
- 5. Control lavandería, lencería e inventarios
- 8. *Safety & Security*



**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



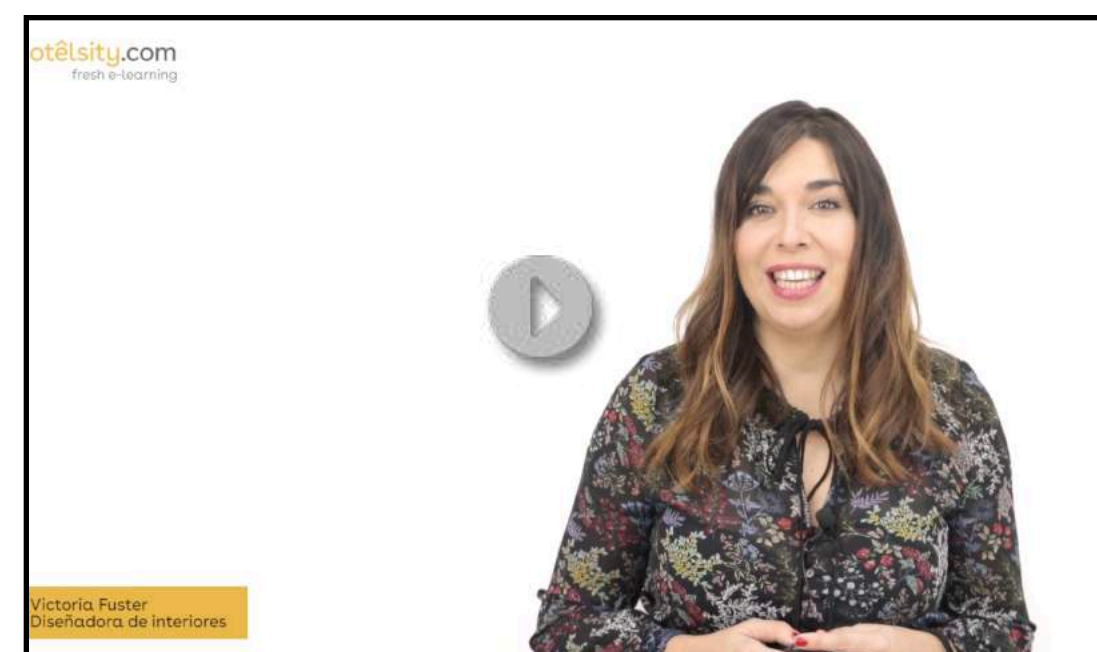
# TE PRESENTAMOS A NUESTROS EXPERT@S



**Lucía Cerdà**



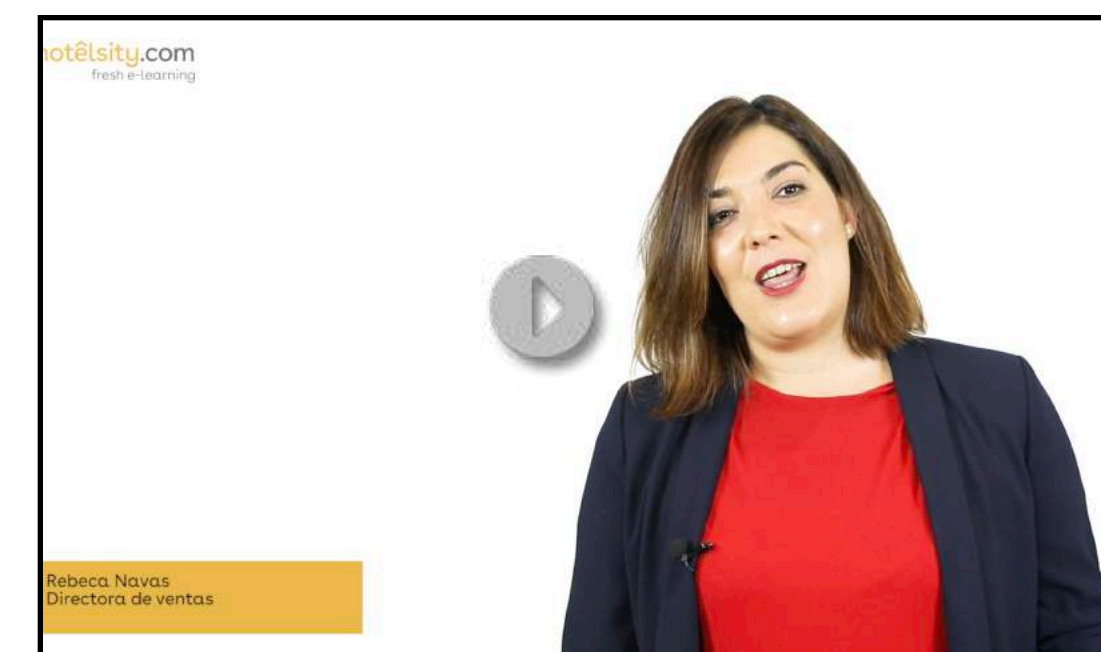
4. Control lavandería, lencería e inventarios



**Victoria Fuster**



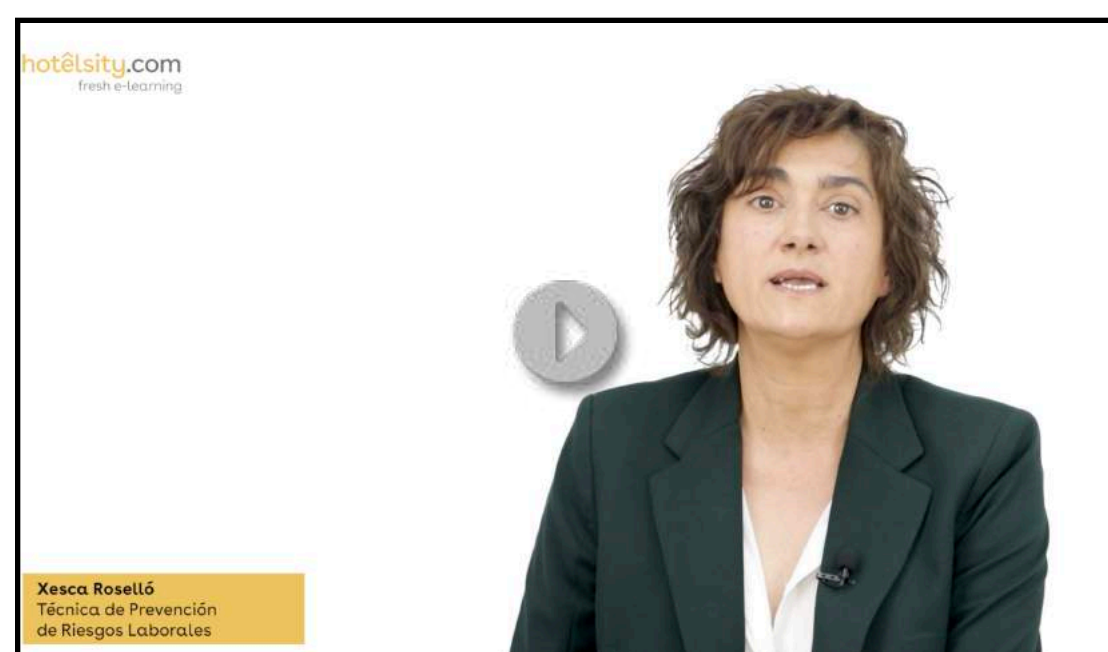
5. Decoración y arreglos florales



**Rebeca Navas**

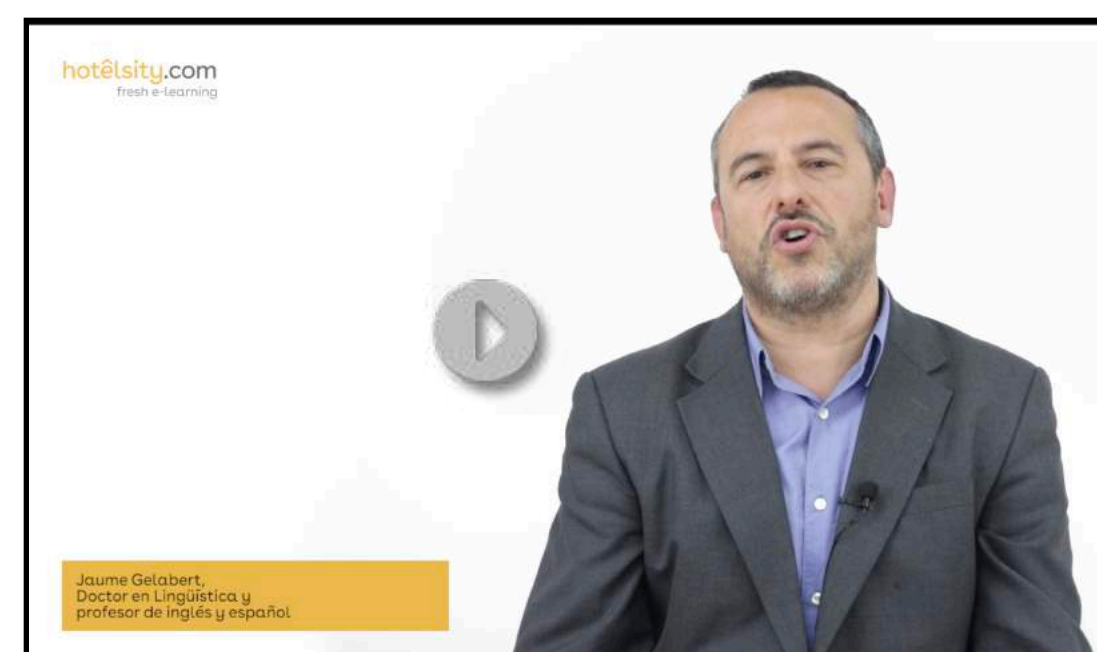


6. MICE y Bodas



**Xesca Roselló**

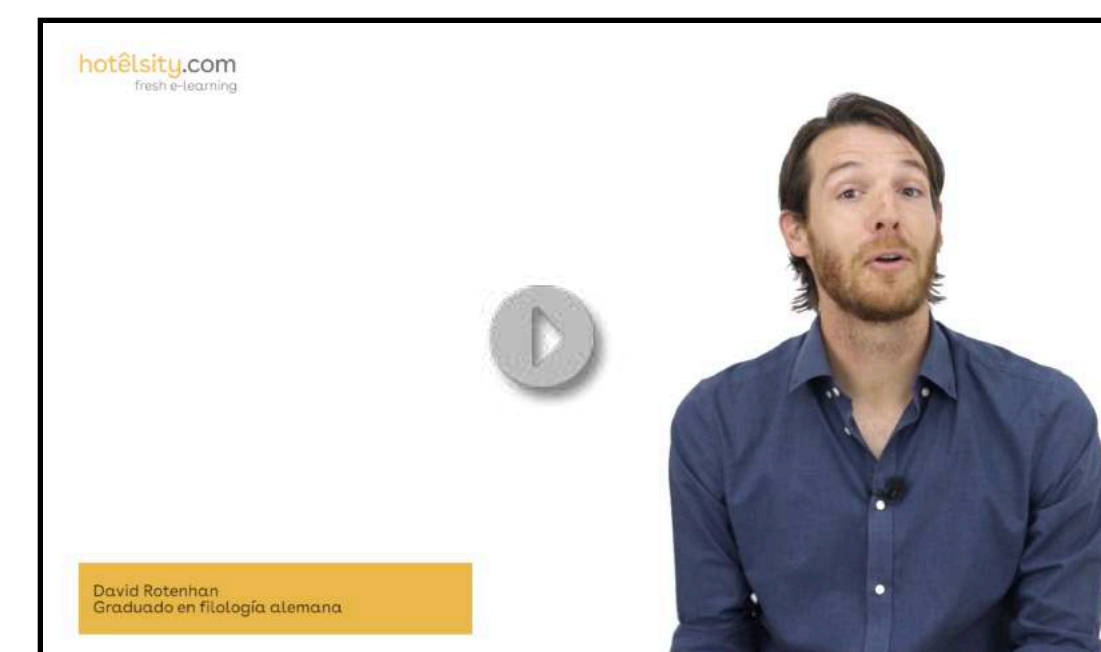
7. Safety & Security



**Jaume Gelabert**



8A. Idiomas - English (I)

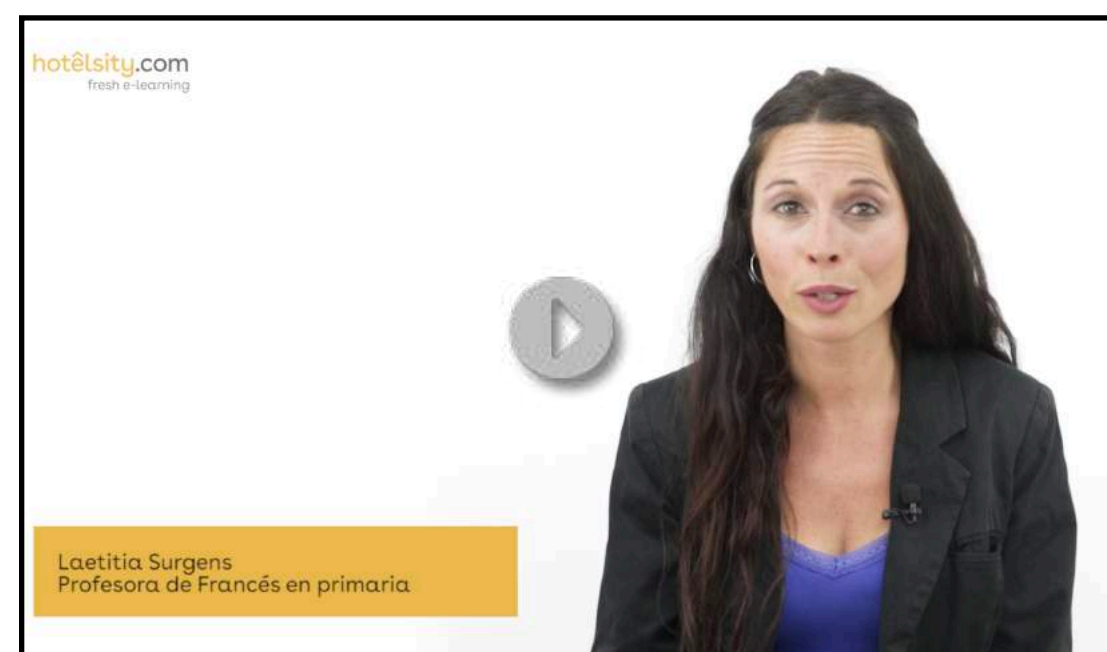


**David Von Rotenhan**

8B. Idiomas - Deutsch (I)  
20. Idiomas - English (II)  
21. Idiomas - Deutsch (II)

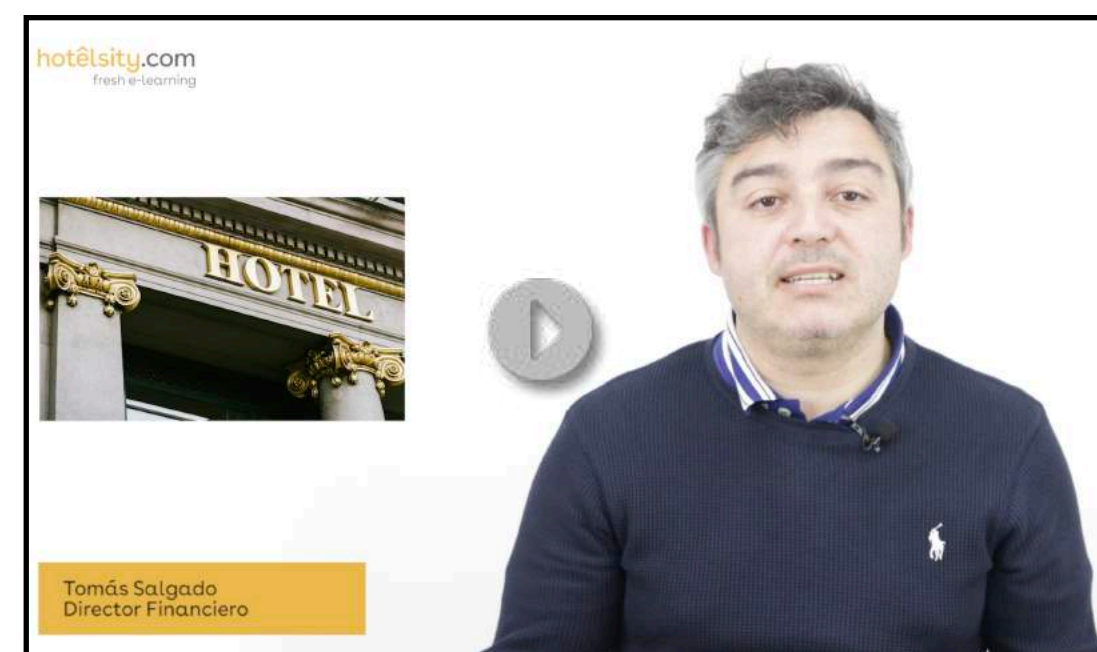


# TE PRESENTAMOS A NUESTROS EXPERT@S



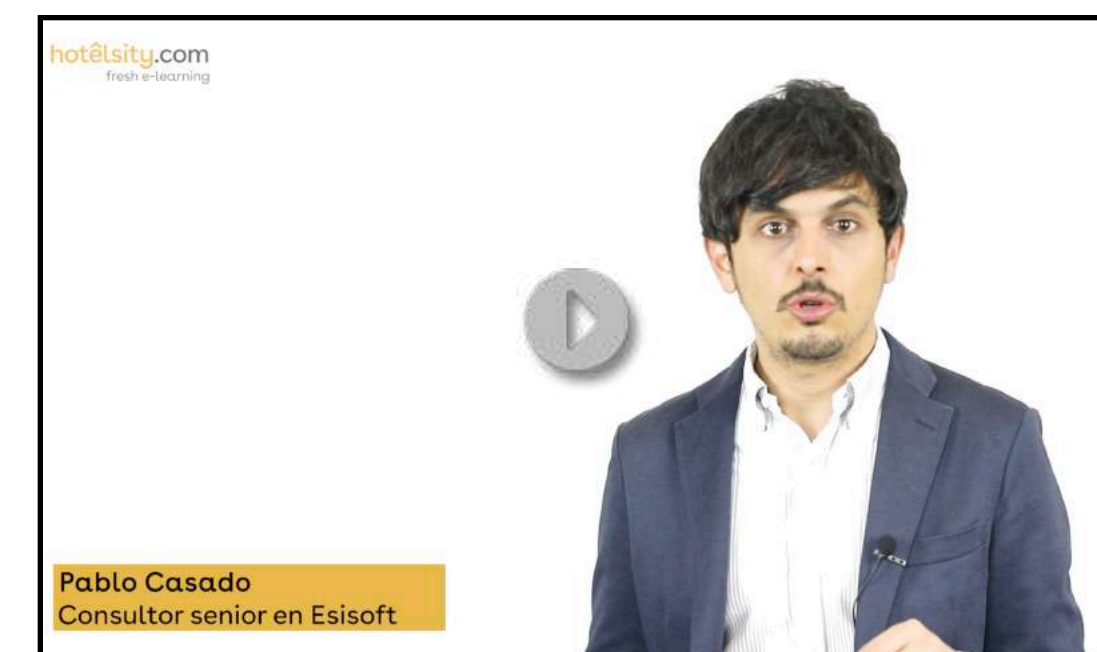
**Laetitia Surgens**

8C. Idiomas - *Français*



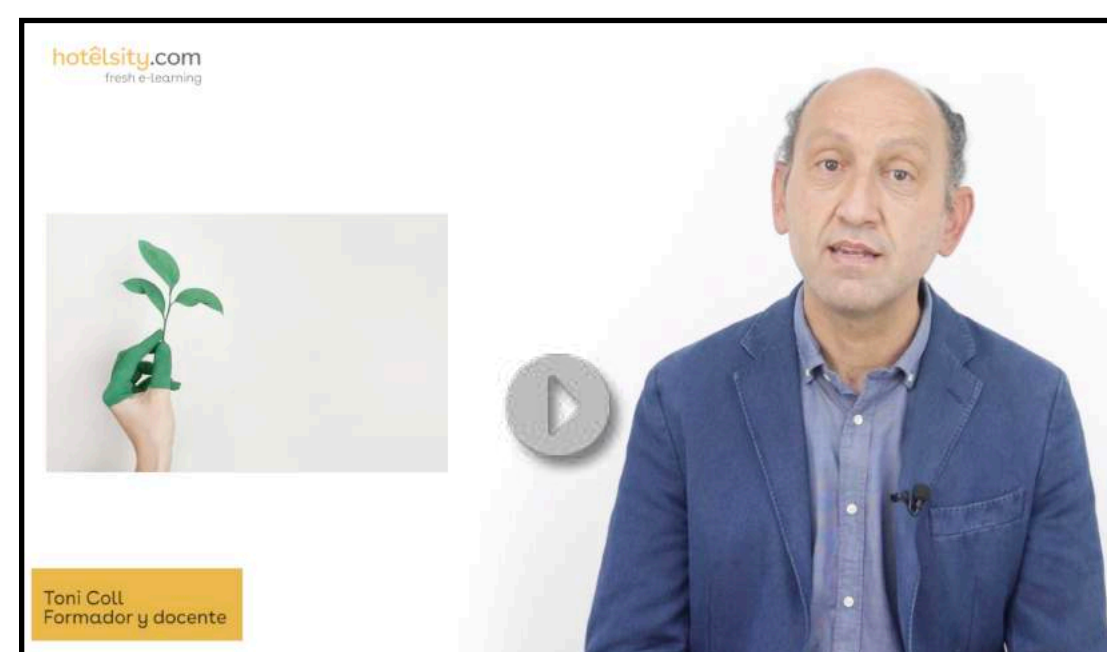
**Tomás Salgado**

9A. Finanzas



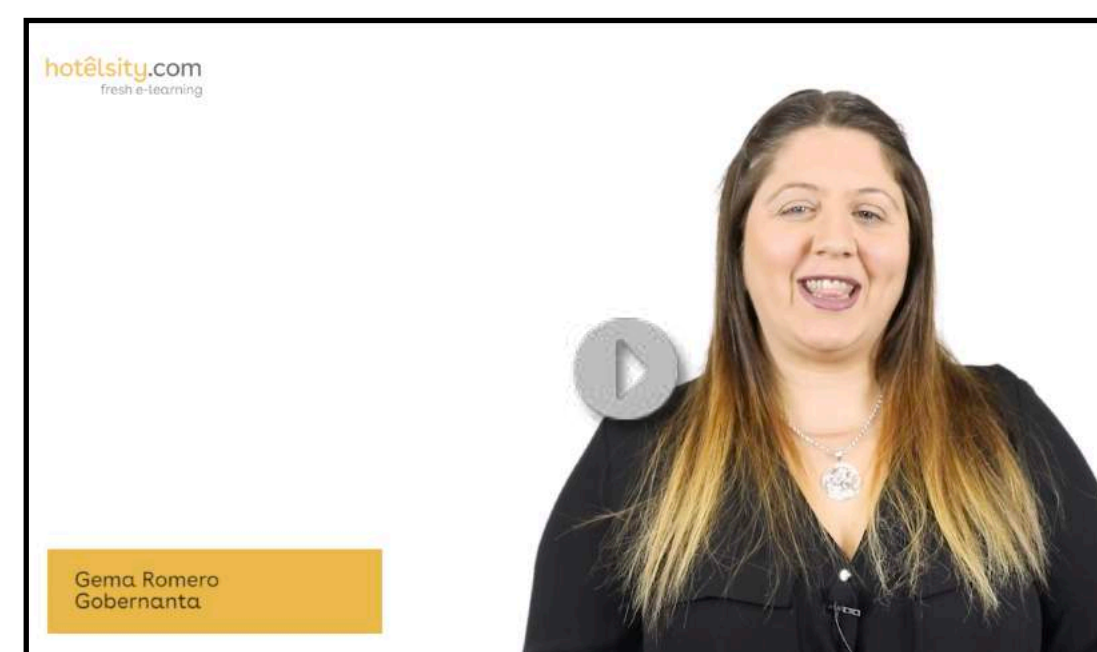
**Pablo Casado**

9B. Ofimática



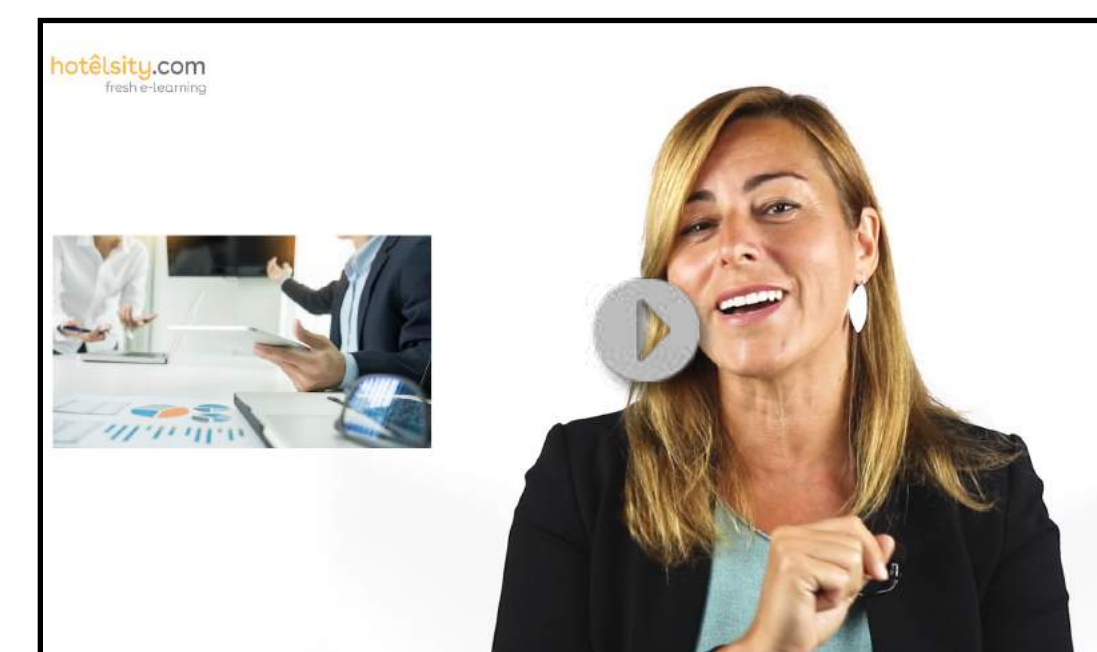
**Antoni Coll**

10. Sostenibilidad



**Gema Romero**

11. Gestión Plantilla Personal



**Núria Torres**

12. Liderazgo y Gestión de personas

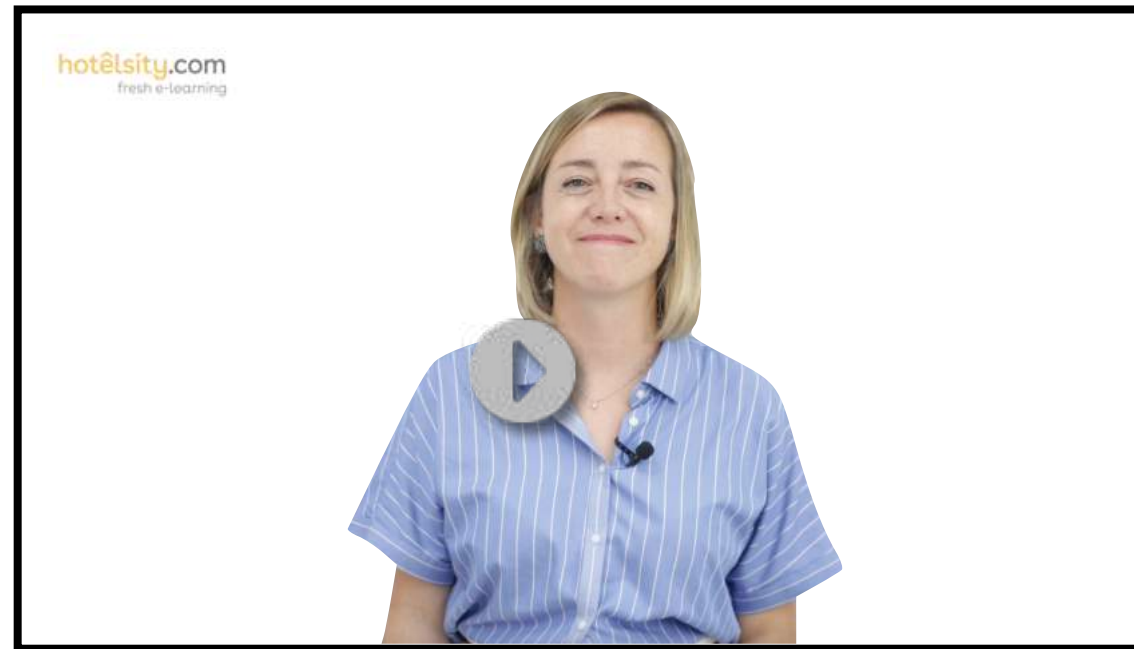
13. Habilidades I

18. Formador de formadores

23. Habilidades II



# TE PRESENTAMOS A NUESTROS EXPERT@S



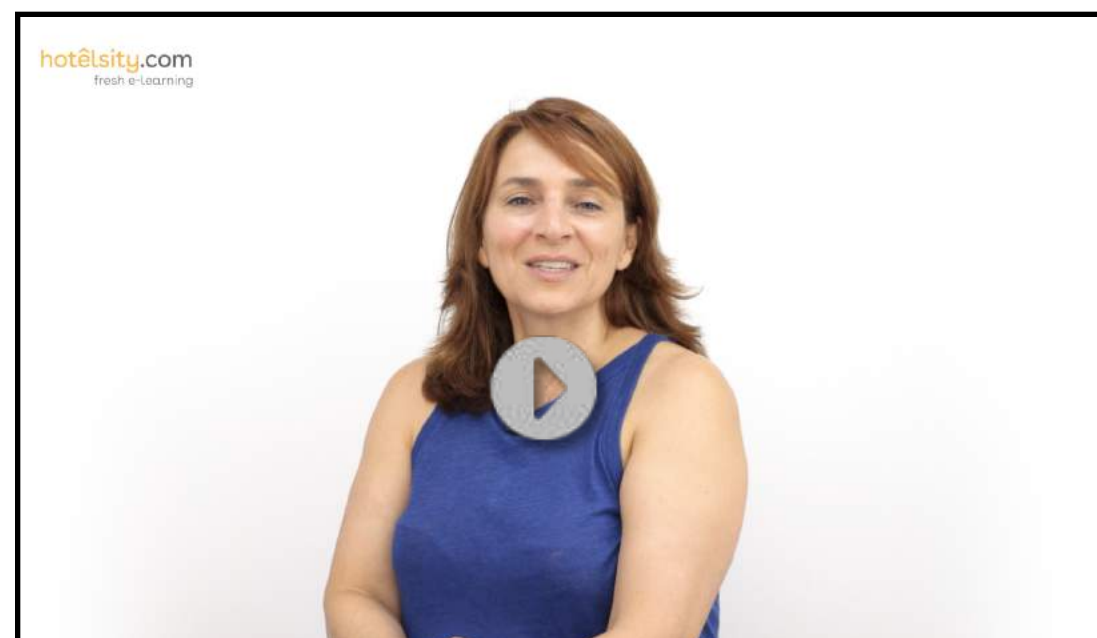
**Cristina Carpintero**  
14. Presupuestos



**Ana Aguaded**  
15. Derecho laboral para Gobernantas  
16. Ciclo de vida laboral



**Ana Felpeto**  
17. Procesos



**Ingeborg Brauneis**  
19. Formación en  
operaciones básicas



**Julia Raposo**  
19. Formación en  
operaciones básicas



**Carla González**  
22. Bienestar en el  
trabajo



2.

**PLAN DE  
ESTUDIOS**

# PLAN DE ESTUDIOS

El Programa Executive de Housekeeping está organizado de la siguiente forma:

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
13. Habilidades I
14. Presupuestos
15. Derecho laboral para gobernantas
16. Ciclo de vida laboral
17. Procesos
18. Formador de formadores
19. Formación en operaciones básicas
20. Inglés
21. Alemán
22. Bienestar en el trabajo
23. Habilidades II



# 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

## 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*

**B** Incluido en el Básico

**I** Incluido en el Intermedio

**A** Incluido en el Avanzado

**E** Incluido en el Executive

# PLAN DE ESTUDIOS

## Gestión operativa



### 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

## Control lavandería, lencería e inventarios



### 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

- B** Incluido en el Básico
- I** Incluido en el Intermedio
- A** Incluido en el Avanzado
- E** Incluido en el Executive

# 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

**E** Incluido en el Executive



# 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

## 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*

**B** Incluido en el Básico

**I** Incluido en el Intermedio

**A** Incluido en el Avanzado

**E** Incluido en el Executive

# PLAN DE ESTUDIOS

## Idiomas

Deutsch

A

E

### 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

E

### 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

**E** Incluido en el Executive

# PLAN DE ESTUDIOS

## Finanzas y ofimática

A

E

### 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

E

### 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

**E** Incluido en el Executive



# PLAN DE ESTUDIOS

## Gestión Plantilla Personal. Innovación y Tendencias



### 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



### 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

**E** Incluido en el Executive

# PLAN DE ESTUDIOS

## Habilidades I **E**

- 1.1 Las *soft skills* en la gestión de personas.
- 1.2 Las necesidades de las personas y los profesionales
- 1.3 Los estilos de liderazgo
- 1.4 Las *softs kills* de housekeeping
- 1.5 Trabajar en grupo o trabajar en equipo
- 1.6 Cómo construir un buen equipo de trabajo
- 1.7 Cómo desarrollar las *softs kills* de tu equipo
- 1.8 Cómo convertirte en un líder *coach*

## Presupuestos **E**

- 2.1 Presentación e introducción al módulo
- 2.2 Conceptos básicos
- 2.3 Presupuestos y partidas
- 2.4 Ratios y datos
- 2.5 Aplicar ratios a la nueva ocupación
- 2.6 Coste de personal
- 2.7 Comparación y desviaciones
- 2.8 Ejemplos
- 2.9 Decálogo y despedida
- Entrevista a un experto

**B** Incluido en el Básico

**A** Incluido en el Avanzado

**I** Incluido en el Intermedio

**E** Incluido en el Executive

## Derecho laboral para gobernantas **E**

- 3.1 Presentación e introducción al módulo
- 3.2 Trabajo y su regulación
- 3.3 El poder de dirección y el poder disciplinario
- 3.4 El contrato de trabajo
- 3.5 El tiempo de trabajo
- 3.6 Conciliación de la vida laboral y familiar
- 3.7 Finalización de la vida laboral
- 3.8 Decálogo y despedida

## Ciclo de la vida laboral **E**

- 4.1 Ciclo de vida del colaborador. Presentación
- 4.2 Atracción del talento: reclutamiento
- 4.3 Onboarding/inducción
- 4.4 Desarrollo y fidelización
- 4.5 Salida y apoyo
- 4.6 Decálogo y despedida
- Entrevista a un experto

# PLAN DE ESTUDIOS

## Procesos **E**

- 5.1 Presentación e introducción al módulo
- 5.2 ¿Qué es un proceso? Características de los procesos
- 5.3 Objetivo de los procesos y plan de limpieza
- 5.4 Proceso de bloqueo y desbloqueo. Agentes intervinieros
- 5.5 Planificación de limpiezas a fondo. Ejemplo de proceso.
- 5.6 Diagrama de flujo. Ejemplo de limpieza de suelo.
- 5.7 Ejemplos de procesos de housekeeping
- 5.8 SOP. Standard Operation Procedure
- 5.9 Decálogo y despedida
- Entrevista a un experto

## Formador de formadores **E**

- 6.1 De líder de housekeeping a rol de formador
- 6.2 Cómo aprendemos los humanos - los profesionales
- 6.3 Tipos de aprendizaje
- 6.4 Habilidades y capacidades de tu rol como formador
- 6.5 Preparación de la formación
- 6.6 Funciones del rol de formador
- 6.7 La comunicación: recomendaciones
- 6.8 Temáticas en las que formar
- 6.9 Dificultades y preguntas
- 6.10 Decálogo y despedida
- Entrevista a Marga Villarejo

**B** Incluido en el Básico

**I** Incluido en el Intermedio

**A** Incluido en el Avanzado

**E** Incluido en el Executive

## Formación en operaciones básicas **E**

- 7.1 Superficies y mobiliario a limpiar
- 7.2 Tipos de limpieza, maquinaria, equipos y utensilios
- 7.3 Productos químicos y sus usos
- 7.4 Limpieza de salida
- 7.5 Montaje de una cama

## Inglés (II) **E**

- 8.1 Bienvenida y repaso de lo aprendido
- 8.2 Números y horas
- 8.3 Preguntas y respuestas
- 8.4 Recomendaciones clientes
- 8.5 Peticiones especiales de clientes
- 8.6 Emergencias
- 8.7 Lavandería



# PLAN DE ESTUDIOS

## Alemán (II)



- 9.1 Bienvenida y repaso de lo aprendido
- 9.2 Números y horas
- 9.3 Preguntas y respuestas
- 9.4 Recomendaciones clientes
- 9.5 Peticiones especiales de clientes
- 9.6 Emergencias
- 9.7 Lavandería

## Bienestar en el trabajo



- 10.1 Respiración
- 10.2 Fregar y barrer
- 10.3 Hacer la cama
- Entrevista a Oguz Birced

## Habilidades II



- 11.1 Cómo actuar cuando soy "la nueva"
- 11.2 Aprovecha la diversidad de tu equipo
- 11.3 La gestión de conflictos
- 11.4 Gestión de tiempo (Parte 1 y 2)
- 11.5 Aprender a delegar
- 11.6 La importancia de comunicar bien (Parte 1 y 2)
- 11.7 Auto-análisis de tus patrones de comportamiento
- Entrevista a Rubén Marín

**B** Includido en el Básico

**I** Includido en el Intermedio

**A** Includido en el Avanzado

**E** Includido en el Executive

**3.** **EXPERT@S**

Impulsoras del programa



LORENA MORENO



PAQUITA ÁLVAREZ



SANDRA MARTÍNEZ



DIANA HERNÁNDEZ

1. Rol *Housekeeping Manager*  
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 (I)*



DAVID VON ROTENHAN

8B y 21. *Deutsch (I) & (II)*  
20. *English (II)*



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 personas  
13 y 23. Habilidades I & II  
18. Formador de formadores



CRISTINA CARPINTERO

14. Presupuestos



ANA AGUADED

15. Derecho Laboral para  
Gobernantas  
16. Ciclo de vida laboral



ANA FELPETO

17. Procesos



INGEBORG BRAUNEIS

19. Formación en  
Operaciones básicas



JULIA RAPOSO

19. Formación en  
Operaciones básicas



CARLA GONZÁLEZ

22. Bienestar en el trabajo



# EXPERT@S



## 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 & CC | 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 Príncipe de Vergara \*\*\*\* | oct. 2012 - may. 2013

##### GOBERNANTA

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

##### GOBERNANTA

H10 Vista 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

## 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

##### FRONT OFFICE MANAGER / MANAGER ASSISTANT

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

#### EDUCACIÓN

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARES

Hospitality Administration / management | 2008

##### NHTV ACADEMY OF FACILITY MANAGEMENT

Erasmus | 2003 - 2004

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARES

Grado en turismo | 2002 - 2004

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARES

Diploma en turismo | 1998 - 2002

#### APTITUDES PROFESIONALES

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

# 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

##### ASEGO

Vocal Islas Baleares | may. 2016 - presente

##### 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

#### EDUCACIÓN

##### HOTELS TALENT

Especialización en gestión económica del departamento de HSK | 2020

##### UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO

Gestión Avanzada de gobernanta | 2019 - 2020

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

Experto en el área de aloj. 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

Grado en 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

Vincci 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

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

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

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español y Catalán

# EXPERT@S



## JAUME GELABERT

8A. ENGLISH (I)

### 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 (I)  
20. ENGLISH (II)  
21. DEUTSCH (II)



### 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 - presente

##### 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) | 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

Millennium 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

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.

#### EXPERIENCIA LABORAL

**SENIOR MANAGEMENT CONSULTANT**  
EISI SOFT | may. 2009 - 2021

**UK MAINTENANCE AREA MANAGER**  
Meliá Hotels International | ago. 2018 - 2021

**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 EN MAQUINAS**  
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 marítimas, 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**  
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 Calviá | nov. 2016 - mar. 2017

#### EDUCACIÓN

**INSTITUT DE LES QUALIFICACIONS PROFESSIONALS**  
Certificado profesionalidad actividades auxiliares en conservación y mejora de montañas  
(CP nivel 3) | 2013  
(CP nivel 2) | 2013 - 2014  
(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.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### FREELANCE

Profesional independiente | mar. 2021 - presente

##### GOBERNANTA GENERAL

Sinergia Corporativa SL | mar. 2020 - mar. 2021

##### GOBERNANTA GENERAL

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

##### GOBERNANTA GENERAL

Exeo Gestión Integral | mar. 2014 - ago. 2018

##### PERSONAL DOCENTE

Virensis SA | may. 2018

##### FORMADORA OCUPACIONAL NUEVAS INCORPORACIONAL

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

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

#### APTITUDES PROFESIONALES

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

## NÚRIA TORRES

12. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAS

13. HABILIDADES I

18. FORMADOR DE FORMADORES

23. HABILIDADES II

### 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.

#### SOCIA DIRECTORA

Torres&Vallejo Executive Search | 2016-presente

#### COACH & TRAINER FUNDADORA/DIRECTORA

Coachingpro | Sep. 2009 - presente

#### CONSULTORA DE RRHH

Consultingpro | 2016 - presente

#### PONENTE POSTGRADO COACHING CERTIFICADO POR ASESCO

ETB | oct. 2010 - ene. 2011

#### PONENTE MASTER DE RRHH

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

#### IESEC HUMAN

Coach CPC, Coaching ejecutivo y personal | 2008 - 2010

#### UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Licenciatura, Ciencias del Trabajo | 2007 - 2010

#### UNIVERSITAT AUTÓNOMA DE BARCELONA

Diplomada, RRLL | 1995 - 1998

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español, Inglés y Catalán
- Aptitudes interpersonales: negociación, formación y desarrollo, *coaching* personal. Liderazgo de equipo, inteligencia emocional.



# EXPERT@S



## CRISTINA CARPINTERO

14. Presupuestos

### Perfil personal

Con 15 años de experiencia en Finanzas y en la Industria Hotelera, he trabajado en 3 países diferentes y he realizado dos aperturas. Experta en contabilidad, Control de Costes, Análisis de Presupuestos, reportes, auditorías internas y externas, conciliación de Balance.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### FINANCE MANAGER

Hyatt Centric Gran Vía Madrid y Thompson Madrid | dic. 2021 - actualidad

##### FINANCE MANAGER

Hilton Lake Como, Italy | feb. 2020 - nov. 2021

##### FINANCE MANAGER

Hilton Hotels & Resort. Hilton Cabo Verde Sal Resort | abr. 2017- feb. 2020

##### FINANCE MANAGER & ASSISTANT FINANCE MANAGER

Hilton Milan, Italy | ene. 2015 - abr. 2017

##### ACCOUNTING MANAGER

Hilton Garden Inn, Sevilla | ene. 2013 - ene. 2015

##### INTENSIVE TRAINING IN FINANCE

Hilton Madrid Airport | nov. 2011 - ene. 2013

##### PURCHASING MANAGER

Hotel Hacienda La Boticaria | ene. 2010 - ene. 2011

##### ACCOUNTS PAYABLE

Hilton Madrid Airport | dic. 2008 - ene. 2011

##### PROCESSES CONTROLLER

Dräger. Madrid | jun. 2006 - dic. 2008

##### FRONT OFFICE AGENT

Hotel Best Western Arosa | dic. 2001 - jun. 2006

#### EDUCACIÓN

##### UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

Business and Economic Degree, Contabilidad y gestión empresarial | oct. 2001 - may. 2006

##### NETHERLANDS INST OF TOURISM AND TRANSPORT

International Tourisms Management and Consultancy | jun. 2000 - jun. 2001

##### UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

Diplomada en Turismo | 1997 - 2000

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español, Inglés e Italiano
- Aptitudes: presupuestos, contabilidad, industria hotelera, turismo, dirección hotelera

## ANA AGUADED

15. Derecho Laboral para Gobernantas  
16. Ciclo de vida laboral



### Perfil personal

Ayudo a organizaciones y personas en sus procesos profesionales de desarrollo y crecimiento. También ayudando a encontrar las personas más adecuadas para la compañía en la que trabajo y favorecer su crecimiento profesional.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### JEFE CORPORATIVA DE SELECCIÓN Y DESARROLLO

Majestic Resorts | may. 2022 - presente

##### JEFE CORPORATIVA DE SELECCIÓN Y DESARROLLO

TycheGroup | may. 2022 - presente

##### HUMAN RESOURCES MANAGER

Steigenberger Hotels AG | may. 2012 - abr. 2022

##### DIRECTORA DEL SOIB

Govern de les Illes Balears | ago. 2019 - jun. 2020

##### CONSULTORA - RESPONSABLE RRHH

Agroilla SAT | ene. 2009 - may. 2011

##### DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

Newrest | feb. 1999 - dic. 2008

##### RESPONSABLE DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN RRHH

CASER | nov. 1997 - feb. 1999

##### CONSULTORA GESTIÓN DEL CAMBIO

Accenture | feb. 1989 - nov. 1997

#### EDUCACIÓN

##### UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A

**DISTANCIA - U.N.E.D**

Grado en Psicología | en curso

##### UNIVERSIDAD EUROPEA MIGUEL DE CERVANTES

Especialista en terapia transpersonal - Coaching | 2016 - 2018

##### EFIC - ESCUELA DE FORMACIÓN INTEGRAL EN COACHING

Experto en Coaching Personal y Ejecutivo, nivel Excellent - Coaching | 2014 - 2015

##### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Máster Organización y Dirección de RRHH | 2007-2012

##### ASIMAG

Curso Superior de Prevención de Riesgos Laborales, Psicopsicología y Ergonomía | 2006-2007

##### IE Business School

Curso Superior de Dirección General | 2002-2003

##### Universidad de Sevilla

Licenciatura de Ciencias Económicas y Empresariales | 1983-1988

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español, Inglés y Francés
- Aptitudes interpersonales: *coaching* personal, desarrollo organizacional, recursos humanos, estrategia empresarial, formación y desarrollo



# EXPERT@S



## ANA FELPETO

17. Procesos

### Perfil personal

Soy una persona entusiasta y centrada, completamente implicada en preservar y promover la filosofía y estándares en cada uno de los hoteles en los que he trabajado. Realmente fascinada por el mundo de la hospitalidad y el servicio a los huéspedes y la oportunidad que el negocio brinda día a día de aprender cosas nuevas.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### GOBERNANTA

URSO Hotel & Spa | oct. 2018 - presente

##### CAMARERA DE PISOS

The Principal Hotel | sept. 2015 - sept. 2018

##### SUBGOBERNANTA

URSO Hotel & Spa | nov. 2014 - mar. 2015

##### CAMARERA DE PISOS

St. Pancras Renaissance Hotel | mar. 2014 - jul. 2014

##### CAMARERA DE PISOS

The London Edition Hotel | ago. 2013 - dic. 2013

##### CAMARERA DE PISOS

The London Edition Hotel | dic. 2011 - ago. 2013

#### LOGROS

##### Ganadora del premio Madrid Acoge XII

Otorgado por la Asociación Española de Profesionales del Turismo AEPT y el área Delegada de Turismo del Ayuntamiento de Madrid

#### EDUCACIÓN

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

Grado en Psicología | en curso

##### UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Grado en Historia

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español e Inglés.
- Aptitudes profesionales: formación de personal al cargo, altos conocimientos del proceso de limpieza en hoteles y estándares, Opera.
- Aptitudes interpersonales: capacidad para organizar, resolver, planificar y trabajar en equipo.



## INGE BRAUNEIS

19. Formación en Operaciones Básicas

### Perfil personal

Orientada a resultados, a la dirección y desarrollo de personas con una gestión eficaz y proactiva siendo como principal premisa un buen ambiente de trabajo. Colaboro e involucro a los diferentes agentes que participan en el proyecto, generando continuamente motivación y el buen hacer del trabajo de equipo.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### GOBERNANTA EJECUTIVA

Barceló la Nucía Hills y Barceló La Nucía Palms | jun. 2021- presente

##### HOUSEKEEPER MANAGER

Barceló Illetas Albatros | nov. 2016 - jun. 2021

##### ASSISTANT HOUSEKEEPER MANAGER

Barceló Cala Viñas | may. 2016 - oct. 2016

##### DEPARTAMENTO DE PISOS

BG Hotels | mar. 2012 - oct. 2015

##### DIRECTORA Y GERENTE

Coffepan. S.I.R | 2002 - 2012

##### GESTORA Y DIRECTORA

Häagen-Dazs | abr. 2000 - nov. 2002

#### EDUCACIÓN

##### IES FRAY JUNÍPERO SERRA

Técnico Superior en Gestión de Alojamientos | 2016 - 2018

##### ESCUELA DE TURISMO BALEARES

Certificado profesional. Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos | 2015

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español, inglés
- Aptitudes interpersonales: formación en operaciones dirección de empresas y gestión, planificación de los recursos humanos, management RRHH y Marketing, gestión de nóminas y contratos, técnicas de comunicación interna, motivación en el trabajo, marketing/ técnicas de venta y habilidades Directivas



# EXPERT@S



## JULIA RAPOSO

19. Formación en Operaciones Básicas

### Perfil personal

En el año 2000 llegué a la isla de Mallorca y allí me ofrecieron trabajo de camarera de guardia en un hotel de 5 estrellas que todavía no estaba abierto y esa es mi casa desde entonces. Al año necesitaban subgobernantas y me presenté al cargo, desde entonces empecé a formarme y en 2001 saque el título de técnica auxiliar de regiduría de pisos.

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### GOBERNANTA

Steigenberger Hotels and Resorts | 2020 - presente

##### SUBGOBERNANTA

Steigenberger Hotels and Resorts | oct. 2001 - 2020

##### CAMARERA DE GUARDIA

Steigenberger Hotels and Resorts | oct. 2000 - 2001

#### EDUCACIÓN

##### GOVERN DE LES ILLES BALEARS

Certificado de profesionalidad de gestión de pisos y limpieza en alojamientos | 2021

##### ASEGO

Curso de desarrollo personal y comunicación | 2018

##### FRAY JUNÍPERO SERRA

Técnico auxiliar de regiduría de pisos | 2016 - 2018

##### AULA TUTORIAL

Curso de Gobernanta de 80h | 2011

##### VÉRTICE TRAINING

Curso de gestión de calidad | 2011

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español
- Aptitudes interpersonales: Trabajo en equipo, responsabilidad en el trabajo, organización y puntualidad, comunicación, resolución de problemas sociable, minuciosidad y limpieza y capacidad de resolución de problemas

### Perfil personal

CEO de Birced Bienestar Profesional y creadora del "Método de Bienestar Profesional Birced®". Formadora.



### Perfil personal

Orientada a resultados, a la dirección y desarrollo de personas con una gestión eficaz y proactiva siendo como principal premisa un buen ambiente de trabajo. Colaboro e involucro a los diferentes agentes que participan en el proyecto, generando continuamente motivación y el buen hacer del trabajo de equipo. Manteniendo esa motivación y sin bajar el nivel, hacen que cada día sea una buena

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### CEO Y CO-FUNDADORA. ESPECIALISTA EN BIOMECÁNICA HUMANA.

BICED Bienestar Profesional | ago. 2016 - presente

##### ENTRENADORA PERSONAL

Clínica Médica de Gran Canaria Sur | 2015

##### MONITORA DE ACTIVIDADES DIRIGIDAS Y FITNESS

Gimnasio Ifitness | 2012 - 2013

##### GERENTE BEACH GYM

Beach Gym | 2007 - 2011

##### MONITORA MUSCULAICÓN Y ACTIVIDADES DIRIGIDAS

Olympic Beach Gym | 2006 - 2007

##### MASAJISTA, MONITORA DE PISCINA Y SOCORRISTA

Gimnasio Corpore | 2004 - 2005

##### TERAPEUTA MASAJISTA CERTIFICADO

Federación Gallega de Vela | 2004

#### EDUCACIÓN

##### THE UPLEGUER INSTITUT SPAIN

Terapia Craneo - Sacral | 2018

##### ESCUELA BEGOÑA FERRER

Osteopatía estructural | 2008 - 2010

##### ESCUELA BEGOÑA FERRER

Osteopatía visceral | 2017

##### UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO

Dietética y Nutrición | 2007 - 2010

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español, Inglés
- Aptitudes interpersonales: nutrición, osteopatía, masajes terapéuticos, formación, formación para formadores, salud y bienestar, gestión y motivación de equipos

# Conoce el resto de programas para *housekeeping*



**hotelsity.io**

Onboarding (POHK)



**hotelsity.io**

Programa Básico Housekeeping (PBHK)  
Programa Intermedio Housekeeping (PIHK)  
Programa Avanzado Housekeeping (PAHK)  
Programa Executive Housekeeping (PEHK)

# Conoce el resto de programas para *housekeeping*

Programas	Programa Onboarding	Programa Básico	Programa Intermedio	Módulo Avanzado	Programa Avanzado	Módulo Superior	Programa Executive
Módulos	20 horas	30 horas	40 horas	26 horas	66 horas	34 horas	100 horas
Onboarding	✓						
Atención al cliente	✓						
Operaciones básicas	✓					✓	✓
Bienestar en el trabajo	✓					✓	✓
Rol Housekeeping Manager y experiencia huésped	✓		✓		✓		✓
Inglés	I	I	I		I	II	I & II
Alemán				I	I	II	I & II
Francés				I	I		I
Comunicación interdepartamental			✓		✓		✓
Gestión Operativa Housekeeping		✓	✓		✓		✓
Control Lavandería, Lencería e Inventarios		✓	✓		✓		✓
Decoración y arreglos florales		✓	✓		✓		✓
MICE y bodas				✓	✓		✓
Safety & Security		✓	✓		✓		✓
Finanzas y ofimática				✓	✓		✓
Sostenibilidad		✓	✓		✓		✓
Gestión Plantilla personal Innovación y tendencias tecnológicas				✓	✓		✓
Liderazgo y gestión de personas				✓	✓		✓
Habilidades I						✓	✓
Presupuestos						✓	✓
Derecho laboral para gobernantas						✓	✓
Ciclo de vida laboral						✓	✓
Procesos						✓	✓
Formador de formadores						✓	✓
Habilidades II						✓	✓

¡Únete a la **revolución!**

Únete a **hotelsity.com**

**Linked** 



**facebook**



 **YouTube**