

MG. GISELLE ANDREA DI NARDO

CUIT: 27-26817339-6
Móvil: (54911) 5153-2976
Skype: giselledinardo
gdinardo78@gmail.com
giselle@tercereslabon.com.ar
<https://www.linkedin.com/in/giselledinardo/>
www.tercereslabon.com.ar



FORMACIÓN ACADÉMICA

Finalizado **Especialización en Desarrollo Turístico Para Gobiernos Locales**

El propósito de hacer esta especialización es ampliar mis conocimientos y adquirir herramientas vinculadas a la actividad turística desde la gestión pública y de esa manera poder comprender los desafíos y las oportunidades actuales del sector.

Octubre 2020 - Dic 2020 **Posgrado UNSAM – Virtual – 60 Horas.** **Big Data para una Gestión Estratégica del Turismo**

Big Data ofrece diversas fuentes de información para una mejor toma de decisiones en los ámbitos público y privado. En este contexto de cambio constante, la revolución de los datos y la transformación digital de las empresas y de los destinos turísticos generan nuevos enfoques para entender las claves estratégicas del sector y los cambios de hábitos en la demanda. Los conocimientos adquiridos permitirán identificar las oportunidades y ventajas competitivas que ofrece Big Data para la innovación en la gestión estratégica del turismo, en el diseño de acciones de marketing y comunicación digitales, en el desarrollo de nuevos mercados y experiencias, así como su impacto en la implementación y evaluación de políticas públicas.

Marzo – Dic. 2019 **Instructorado Pedagógico**

Curso de un año de duración con título oficial del Ministerio de Educación de la Nación. Finalizado.

Nov. 2017- Julio 2018 **The OSTELEA School of Tourism & Hospitality** **Barcelona, España** **Magíster en Gestión Internacional del Turismo.**

Agosto – Dic. 2014 **Universidad Católica Argentina**

Programa Ejecutivo en Gobierno y Turismo (Posgrado), cursada de 150hs cátedras presenciales y 30hs virtuales.

Marzo 2012 – Finalizada. **Universidad Nacional de Quilmes**

(Cand.) Maestría en Dirección y Gestión de Empresas Turísticas, Terminada. Tesis en desarrollo. Promedio: 8.50

2001 – 2004 **Universidad Virtual Nacional de Quilmes** **Licenciada en Hotelería & Turismo.**

1997 – 2001 **Universidad Nacional de Quilmes** **Diplomada en Ciencias Sociales**

IDIOMAS

Inglés: Avanzado

Portugués: excelente oral.

PROGRAMAS

- Manejo avanzado de Excel, PowerPoint, Word,
- Sistema Tango
- PMS: Fidelio, Micros, CM, WINPAX

COMPETENCIAS

Mi perfil profesional está orientado hacia la Gestión Operativa y la Calidad en los procesos de las empresas de servicios turísticos, con amplia capacidad en la visión de las mejoras de procedimientos, tiempos operativos y formación del personal.

Es mi facultad el desarrollo y dictado de capacitaciones del factor humano alineadas a las necesidades de la Empresa a fin de mejorar los procesos de trabajo, la calidad y la empatía con el cliente.

ACTIVIDAD LABORAL INDEPENDIENTE

Febrero 2023 - Actual

Ministerio de Turismo de San Luis
Consultora Externa

Trabajo como consultora externa en el armado, desarrollo e implementación del Plan de Fiscalización de Alojamientos Turísticos de la provincia de San Luis.

Dic. 2022 – Feb. 2023

StayUnico Apartments
Asesora

Se realizó un asesoramiento integral en el área de Housekeeping. El mismo consistió en armado de manual de procedimiento del sector, capacitación del personal y auditorias de calidad.

Mayo – Julio 2022

SECRETARIA DE TURISMO LA PAMPA
Capacitadora

Dictado de curso formato híbrido, "Cómo gestionar la operación diaria de tu alojamiento turístico. curso para complejos de alojamiento en general".

Octubre 2022

MUNICIPALIDAD ESPERANZA – SANTA FE
Capacitadora

Tareas Desempeñadas: facilitadora en el curso Básico de Camareros y Camareras.
Duración: 2 jornadas. Modalidad virtual

Septiembre – noviembre 2021 **Fundación UADE (Universidad Argentina de la Empresa) – Área UADE BUSINESS SCHOOL**
Capacitadora

Tareas Desempeñadas: diseño, desarrollo de contenido y facilitadora en el Programa de "Atención al Cliente y Manejo de Quejas" para empresa Newmont – Chubut. Modalidad virtual

Abril 2021 – Actual

AGOEC (Asociación Gremial Obreros y Empleados de la Conservación Ecológica Ambiental y Servicios Especiales)
Asesora Operativa

Tareas Desempeñadas: Asesoramiento en la creación de Cadena de Alojamiento Turísticos-Identidad de Empresa – Valores. Armado de manuales Operativos y armado de estándares para todos sus establecimientos turísticos en todo el país. Capacitación del personal en la incorporación de los procedimientos establecidos.

Mayo 2021 – Julio 2021

SECRETARÍA DE TURISMO DE SAN LUIS Y UNIVERSIDAD DE LA PUNTA
Capacitadora

Tareas Desempeñadas: facilitadora en el curso destinado a prestadores de servicios de Alojamientos turísticos:” Curso: Cómo gestionar tu alojamiento turístico en Pandemia”

Agosto 2020 – Dic. 2020

FEHGRA LA PLATA
Capacitadora Protocolos Covid19

Tareas Desempeñadas: facilitadora de los protocolos Covid19 en el sector Hotelero – Gastronómico para la Filial de FFEHGRA de La Plata.

Mayo – Julio 2020

FEHGRA - UNIVERSIDAD Siglo 21
Producción de contenidos

Tareas Desempeñadas: producción de contenidos de cursos de Capacitación autogestionados para FEHGRA. Cursos producidos: Concientización y calidad en la Comunidad Turística y Atención al cliente y Manejo de quejas.

Nov. 2019 – Feb. 2020

HOTEL ESCUELA - UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA
Asesora Operativa

Tareas Desempeñadas: asesoramiento en el equipamiento (calidad y cantidades, contacto con proveedores) de todo el Hotel Escuela de 45 habitaciones, más salones de eventos.

Enero – Sept. 2019

CAFÉ MARTINEZ
Asesora Operativa

Tareas Desempeñadas: el asesoramiento consistió reingeniería del sector operativo a través de diferentes actividades como el rearmado de perfiles de puesto, capacitaciones de atención al cliente, evaluaciones de personal, supervisión operativa del café, adecuación de los procedimientos operativos a la sucursal, etc.

Sept. 2017 – Actual

F.E.H.G.R.A. (FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERO GASTRONÓMICA DE LA REPUBLICA ARGENTINA)
Capacitadora Free- Lance

Tareas Desempeñadas: capacitadora Free-lance en distintas temáticas en los cursos de capacitación que brinda la Entidad en todo el país. Cursos: Atención al Cliente, Manejo de

Quejas, Servicio de pisos- Mucamas y Gobernantas, Recepción, Gestión de Recursos Humanos, Calidad en los servicios Turísticos, Gestión Operativa de Hoteles, etc.

Febrero 2018 – Junio 2019 Asesora Pedagógica

Tareas desempeñadas: revisión y análisis exhaustivo de los contenidos de los programas de capacitación que dicta la Entidad en todo el país a fin de mejorar la calidad de estos y que no haya superposiciones de temas.

Nov. 2017 – Jun. 2022 MINISTERIO DE EDUCACIÓN (Gerencia Operativa de Educación y Trabajo Coordinación General de Educación No Formal)
Instructora Cursos no formales

Tareas Desempeñadas: instructora de los cursos de "Atención al Cliente", "Camarero", "Gestión de Emprendimientos Gastronómicos", entre otros.

Nov. 2015 – Actual TERCER ESLABÓN (Consultora de Servicios Hoteleros)
Fundadora y Directora

Tareas Desempeñadas: consultora especializada en el asesoramiento, capacitación y formación para la generación de una cultura de la hospitalidad en los distintos actores que forman el destino turístico. Trabajamos con destinos emergentes y con los recursos humanos (el Tercer Eslabón) de la cadena del Turismo. Además, realizamos asesoramiento integral en la Gestión Operativa de Alojamientos Hoteleros.

Dic. 2014 – Dic. 2015 SECRETARIA DE TURISMO DE LA PCIA DE BUENOS AIRES (Dirección de Calidad)
Capacitadora Free-Lance

Tareas Desempeñadas: capacitadora free-lance para los programas de capacitación que lleva adelante la Dirección de Calidad Turística de la Provincia de Buenos Aires dentro de la misma.

Abril 2014 – Dic. 2015 EJIDO ASESORES
Asistente de Capacitación y Asistente técnico e implementadora de programa SIGO

Tareas Desempeñadas: consultora free-lance para la consultora Ejido Asesores en la implementación del programa SIGO (Sistema Inicial de Gestión Organizacional) perteneciente a uno de los programas propuestos por el SACT (Sistema Argentino de Calidad Turística), realizando las asistencias técnicas a los prestadores inscriptos en el programa como así también siendo asistente en las capacitaciones que forman parte del mismo y evaluadora.

Experiencia laboral como Implementadora SIGO Chile, Santiago de Chile. Septiembre 2015.
Implementadora y evaluadora de SIGO Ecuador, Localidad de Mindo. Octubre 2014.

Febrero 2014 - Actual MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN
Elaboradora de contenidos | Capacitadora | Consultora | Implementadora Sistemas de Gestión de Calidad

Tareas Desempeñadas:

- Consultoría: Procesamiento didáctico de las "Directrices de Gestión Turística para Bodegas", "Directrices de Gestión Turística para Ferias de Artesanías" y "Sello Artesanar"

en el marco del Programa de Desarrollo de Corredores Turísticos, perteneciente al SACT (Sistema Argentina de Calidad Turística. (marzo – Junio 2022)

- Consultoría: Desarrollo de contenidos Curso Autogestionado “Nuevas Modalidades de Alojamiento”, plataforma virtual Mintur. (diciembre 2021 a Marzo 2022)
- Directrices de Competitividad para Emprendedores Turísticos 2017: Desarrollo de los contenidos de las directrices e implementadora de las mismas.
- “La Calidad te incluye a vos”, desarrollo de contenidos sobre las funciones, tareas y roles de los puestos operativos de las empresas turísticas, en relación con las Normas de Competencia Laboral Turísticas.
- Armado de curso de capacitación autogestionado “sabores de la Calidad” para el campus Educatur del Ministerio de Turismo de la Nación.
- **Capacitadora Free-Lance** de los distintos cursos de capacitación que desarrolla el ministerio a lo largo del Territorio Argentino.
- **Implementadora Normas IRAM-SECTUR (Marzo -Diciembre 2010):** Consultoría para la Ministerio de Turismo de la Nación en conjunto con Procatur (Consultora) en la implementación de las Normas IRAM-Sectur para B&B de la ciudad de Buenos Aires.

Agosto 2013 – Dic. 2013

MINISTERIO DE TRABAJO/UTHGRA
Certificadora Normas de Competencia Laboral

Tareas Desempeñadas: trabajo free-lance a lo largo del territorio argentino en la evaluación y certificación de posiciones laborales operativas de una empresa hotelera (mucamas, recepcionistas, gobernantas y jefe de recepción).

Diseño curricular y material didáctico de las Normas de Competencia Laboral sobre los puestos de Gobernanta y Maître (Octubre 2013 –Diciembre 2014)

Tareas Desempeñadas: trabajo free lance con personal del Ministerio de Trabajo en el desarrollo de los perfiles de Maître y Gobernanta según las Normas de Competencia Laboral con el fin de capacitar en éstos roles al personal Hotelero Gastronómico de la República Argentina.

Sept. 2012 – Feb. 2013

VALORA SA
Consultoría Integral

Tareas Desempeñadas: armado y seguimiento de pre-apertura de un Complejo de Viviendas, oficinas y espacio Gastronómico (Torrepueblo) en la zona de Benavidez. Se desarrollaron actividades de acompañamiento en elección de proveedores, armado de la estructura operativa, manuales de procedimientos, armado de habitaciones, selección y búsqueda de personal, capacitación y todo lo relacionado a la puesta en marcha.

Noviembre 2011 – Dic 2012

FLORES & CIA. SA
Consultoría Integral

Tareas Desempeñadas: pre-apertura de un Hotel 3 estrellas superior en la zona de Palermo. Armado de perfiles de puesto, búsqueda del personal, armado de toda la estructura del Hotel, manuales de procedimientos, armado de habitaciones, decoración y todo lo relacionado a la puesta en marcha. Desarrollo de la marca.

Abril 2010 – Dic.2012

A.H.R.C.C. (Asociación Hoteles, Restaurantes, Confitería y Cafés de Buenos Aires)

Coordinadora de Capacitación Hotelería y Gastronomía

Tareas Desempeñadas: planificación, diseño y armado, de cursos y seminarios de las áreas de Hotelería y Gastronomía de la Asociación. y dictado de seminarios y cursos de capacitación en el área de hotelería.

Nov.2009 – Julio.2017

UTHGRA

Capacitadora Free-Lance

Tareas Desempeñadas: desarrollo, programación y dictado cursos de capacitación del rubro hotelero para UTHGRA en todo el país.

Sept. 2009 – Dic. 2011

MYSTIQUE AFTER OFFICE

Consultoría Integral

Tareas Desempeñadas: asesoramiento en empresa desarrolladora de eventos tipo After office. Armado, implementación y puesta en marcha de manuales de procedimiento relacionados con la operatividad de la empresa de servicio, estándares, políticas de Recursos Humanos, etc. Realización de auditorías de calidad y servicio del lugar. Coordinación de las reuniones del Equipo de trabajo Genencial,

Sept. 2009 – Nov.2015

GD CONSULTORES & ASOCIADOS

Directora y Fundadora

Tareas Desempeñadas: consultora especializada en Star Up de pequeños hoteles y capacitación de las distintas áreas operativas de establecimientos hoteleros y gastronómicos.

2006 – 2010

SERVICE QUALITY TRAINING

Mistery Shopper

Tareas Desempeñadas: auditorias de calidad en distintas empresas de servicio como ser alojamientos, cines, estaciones de servicio, etc.

ACTIVIDAD LABORAL EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Nov.2008 – Jul2009

HOTEL NUSS

Rooms Division Manager

Tareas desempeñadas: armado y coordinación de Pre apertura y apertura del Hotel. Gestión en el área operativa del Hotel Boutique de 22 habitaciones en las áreas de Front, Housekeeping, Alimentos y Bebidas, Proveedores (compras) y Personal (Recursos Humanos). Manejo de equipo de trabajo de 15 personas: mozos, recepcionistas y mucamas. Armado y cotización de eventos.

Dic. 2007 – Oct.2008

PLATE TRADE S.A.

Gerente Administrativa

Tareas desempeñadas: coordinación y supervisión del Sector Administrativo. Manejo de Sistema Tango, Conciliaciones bancarias, manejo de bancos y de los pagos. Facturación. Etc. Trabajo en conjunto con contadores. Auditorias contables.

Feb. – Oct. 2007

SELECTION PARTNERS
Selectora de Personal para Cruceros

Tareas desempeñadas: encargada de la búsqueda de perfiles para los diferentes puestos que ofrecen las empresas de cruceros (Disney y Princess). Realización de entrevistas y administración de los trámites que debe realizar cada postulante para embarcar. Contacto constante con las oficinas en USA de Disney Cruises.

Sept. - Dic. 2006

CDR (Central de Restaurantes)
Jefa de Salón

Tareas desempeñadas: responsable del Servicio de Alimentos y Bebidas de los diferentes edificios (4) que conforman el IAE (Instituto Argentino de la Empresa-Universidad Austral) de Pilar. Control de la calidad de comida, planificación, organización y coordinación de tareas de mozos y maître. Contratación de mozos extras. Control de stock de vajilla y compra de la misma. Armados de salón para cenas y cocktails. Productividad de alimentos según cantidad de comensales. Chequeo de los diferentes servicios brindados en los Edificios del IAE.

Jun.– Sept. 2006

HOTEL EMPERADOR
Maître de Banquetes

Tareas desempeñadas: Responsable de supervisar y organizar eventos, delegar y establecer tareas al personal, prever y coordinar las necesidades de los clientes. Chequeo de armados. Manejo de la carga horaria semanal y distribución de eventos para cada persona. Responsable de inventarios y stocks semanales; de la confección de facturas a la cuenta. Encargada de entrenar y capacitar al personal en cuanto a los estándares y calidad de servicio.

Nov.2004 – Jun.2006

HOTEL SHERATON
Supervisora de Outlets /Encargada del Restaurant Cardinale

Tareas desempeñadas: responsable de supervisar y organizar la apertura y el cierre del Restaurant, organizar el personal, control de stock, decisión en compras de insumos y/o materiales de trabajo. Encargada de entrenar al personal en cuanto a calidad de servicio e introducir al personal manuales y listas de las tareas correspondientes a cada área de servicio.

Encargada de Room Service

Tareas desempeñadas: ector que prestaba servicio a 1000 habitaciones. Responsable de los tiempos de entrega de las diferentes comidas, de la organización logística y operativa del sector para reducir al mínimo posible la entrega de comida a la habitación. Armado de esquemas de francos para mozos y adiconistas. Responsable del servicio de desayuno a los ejecutivos en el piso 22, Executive Lounge.

Supervisora de Pisos de Park Tower

Tareas desempeñadas: encargada del chequeo de la limpieza de habitaciones; control de mucamas, control de stock, capacitación del personal a cargo. Asistencia al huésped.

Jul. – Oct. 2004
Orlando, FI – EE.UU

DISNEY CRUISE LINE (DCL)
Supervisora De Pisos

Tareas desempeñadas: responsable de coordinar el trabajo de 35 mucamas que limpiaban un total de 360 habitaciones. Manejo de quejas. Supervisión de los controles sanitarios exigidos por las leyes costeras. Mejoré los resultados de las encuestas de mis áreas y mucamas a cargo. Evaluación y devolución del personal a cargo. Control de asistencia y de cronograma del personal a carga.

Entrenamiento en la lencería del crucero manejando stock, envío y recepción de mercadería con la costa, etc.

Mar. 2001 – Jun. 2004 **ALVEAR PALACE HOTEL**
Butler-Supervisora de Pisos

Tareas desempeñadas: servicio y atención personalizada al huésped, supervisión y control de los pisos y chequeo permanente del estado de las habitaciones, supervisión y coordinación del trabajo de las mucamas. Obtención del título de Butler entrenador. Organización constante de cursos de entrenamiento a mucamas y Butlers.

Encargada del Health Club

Tareas desempeñadas: atención y ayuda al huésped con el manejo de los aparatos, seguimiento del ejercicio. Trabajo que realizaba paralelamente al de Butler.

Camarera Extra de Eventos & Restaurante "La Bourgogne" (2000 – 2001)

1998 – 2000 **E. J. KRAUSE & ASOCIADOS DEL CONO SUR, BS. AS.**
Recepcionista / Telefonista

1996 – 1998 **LOTERÍA NACIONAL SOCIEDAD DEL ESTADO, BS. AS.**
Empleada del área contable

CARGOS DIRECTIVOS EN EDUCACIÓN

En. 2010 – Dic. 2012 **Instituto Superior de Enseñanza Hotelero Gastronómico (ISEHG)**

Directora de Estudios

Coordinadora de Hotelería

CARGOS DOCENTES

Mayo – junio 2023 **Universidad Nacional de Quilmes – Secretaría de Extensión Universitaria**
Docente de Diplomado

Docente del módulo: "Gestión de Servicios de Ama de Llaves" del Diploma de Extensión Universitaria "Gestión de Servicios de Emprendimientos Turísticos", Modalidad On Line

Junio – Julio 2022 **Universidad Nacional de Quilmes – Secretaría de Extensión Universitaria**
Docente de Diplomado

Docente del módulo: "Gestión de Servicios de Ama de Llaves" del Diploma de Extensión Universitaria "Gestión de Servicios de Emprendimientos Turísticos", Modalidad On Line

Julio 2021 - Actual

Universidad Nacional de La Plata – Secretaría de Posgrado
Docente de Posgrado

Docente del módulo: "Introducción a la operación hotelera" del "Programa de Posgrado Gestión y Operación Hotelera".

Feb.2022 – Julio 2022

Universidad Nacional de La Punta – San Luis
Docente de Grado

Materia dictada: "Gestión de la Calidad en Organizaciones Turísticas" de la Tecnicatura Universitaria en Gestión de Servicios Turísticos".

18 de noviembre del 2020

Universidad Nacional de La Plata – Secretaría de Posgrado
Docente Invitada

Docente invitada en la cátedra "Incorporación de las TICs en la cadena de valor del turismo" perteneciente al curso de Posgrado "Destinos Turísticos Inteligentes". Tema tratado: "El nuevo desafío, la Hotelería Inteligente."

Agosto 2012 – Feb. 2014

Universidad de Belgrano (UB)
Docente Asociado de Grado

Materias dictadas: Taller de Practicas Profesional I y II y Alimentos y Bebidas de la Lic. en Hotelería modalidad presencial.

Agosto 2012- enero 2014

Instituto de Formación Técnica Superior N°23 (IFTS N°23)
Docente

Materias dictadas: Seminario I, II y III y Microemprendimientos, Emprendimientos Gastronómicos en la Tecnicatura de Gastronomía.

Ag. 2008 - Actual

Universidad UADE
Profesora Adjunta e Investigadora

Materias dictadas: Profesora Adjunta de la materia Teoría de la Recepción & Housekeeping, Administración Hotelera, Taller de Viajes II y III, Normas de Calidad y Empresas de Alojamiento pertenecientes a la curricula de la Lic. en Hotelería & Turismo.

Mar.– Dic. 2011

IUEAN
Docente titular

Materias dictadas: Conserjería y Jefe de Pisos de la Tecnicatura en Administración Hotelera.

Jun.2010 – Mar.2013

INSTITUTO SUPERIOR DE ENSEÑANZA HOTELERO GASTRONÓMICA (ISEGH)
Docente Titular

Materias dictadas: Organización Hotelera I, Práctica Profesional I de la Tecnicatura en Organización y Administración Hotelera.

Mar. 2010 – Dic 2013

VATEL
Docente titular

Materias dictadas: Housekeeping I y II; Front Desk I y II, Recursos Humanos, Gerencia Hotelera y Gerencia de Alimentos y Bebidas de la Tecnicatura en Administración Hotelera.

Ag. – Dic. 2009

ISCI (Instituto Superior de Ciencias – La Plata)
Docente titular

Materias dictadas: Administración de Pisos de la Tecnicatura en Hotelería.

Mar. 2008– Mar. 2011

Universidad CAECE
Docente Instructor

Materias dictadas: Servicios Hoteleros I, II, Organización Hotelera y Alimentos & Bebidas de la Lic. en hotelería.

CURSOS DE CAPACITACIÓN DOCENTE

Visual Thinking. Duración 12hs. UADE, Octubre 2022.

Taller de oratoria. Duración 6hs. UADE, Septiembre 2022.

Neurociencias y Educación. Duración 8hs. UADE, Agosto 2019.

Inteligencia Emocional para aprendizajes Generativos. Duración 12hs. UADE, Junio 2019

Formación de Tutores del Campus MINTUR (Ministerio de Turismo de la Nación). Duración: 50 horas. Septiembre 2017.

¿Cómo usar el feedback de los estudiantes para mejorar la enseñanza? Duración 3hs. UADE, Mayo 2011.

La discusión y el debate como herramienta para favorecer la participación en clase. Duración 3hs. UADE, Mayo 2011.

Diseño de Materiales Didácticos. Duración 12hs. UADE, Agosto 2010.

Estrategias de Enseñanza. Duración: 15hs. UADE, Marzo 2010

Capacitación para tutores de educación semi-presencial y virtual. Duración 4hs. UADE, Feb. 2010

Enseñanza a partir de casos. Duración 8hs. UADE, Septiembre 2009.

¿Cómo aprenden nuestros estudiantes? Duración 10hs. UADE, Agosto 2009.

CURSOS DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL

“Hacia la Transformación Digital de los destinos Turísticos Inteligentes de Argentina y Latinoamérica”. ICF (Instituto Ciudades del Futuro) – SEGITUR (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas-España) Modalidad presencial. 32hs. marzo 2023

Liderazgo Positivo. Instituto de Formación Política y Gestión Pública. Modalidad Virtual. 4 horas. Febrero 2023

Normas UNE 178501 Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes y UNE 178502 Indicadores y herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes. ICF (Instituto Ciudades del Futuro). 6 y 13 de Abril del 2021. Modalidad virtual. 4 horas.

Diseño y Pensamiento Creativo con Design Thinking. UTN. Modalidad virtual. 30 horas. Abril 2020. Certificado de aprobación.

Presentaciones Impactantes. CAC (Cámara Argentina de Comercio). Modalidad virtual. 30 horas. Septiembre 2019.

Desing Thinking. CAC (Cámara Argentina de Comercio). Modalidad virtual. 30 horas. Julio 2019.

Comportamiento del Consumidor. CAC (Cámara Argentina de Comercio). Modalidad presencial. 4 Horas. Octubre 2017.

Gestión sostenible de la cadena de valor. CAC (Cámara Argentina de Comercio). Modalidad presencial. 12 Horas. Octubre 2017.

Curso de Inteligencia Emocional. CAC (Cámara Argentina de Comercio). Modalidad virtual, Abril 2015.

Atención telefónica y personal de contacto. CAC (Cámara Argentina de Comercio). Modalidad virtual, Julio 2011.

Reuniones Productivas. CAC (Cámara Argentina de Comercio). Modalidad virtual. Julio, 2011.

La Serie de Normas IRAM-ISO 9000. Instituto IRAM. Duración 16hs. Mayo, 2011.

Formación de Formadores (Train the trainers). UADE Executive Education. Duración, 20hs.Dic, 2010.

Seminario: "Gerenciamiento Estratégico en AA & BB". Asociación Hoteles Restaurantes Confeiterías y Afines (AHRCC), duración 1 año, 2008.

Curso de Vinos, ceremonial y protocolo. Sheraton Hotel, 2006.

Curso Organización de eventos, ceremonial y protocolo. Humanística, 2005.

Curso de supervisión y estrategias para la calidad del servicio. Hotel Sheraton, 2005.

Curso de CPR (respiración artificial). Depto de Bomberos de Pto. Cañaverl, USA, 2004.

Curso de Supervisión. Alvear Palace Hotel 2002-2003.

Imagen Personal. Alvear Palace Hotel, 2001.

Servicio & Atención al Cliente. Alvear Palace Hotel, 2001.

Comunicación & Trabajo en Equipo. Alvear Palace Hotel, 2001.

Jornada de Tecnología Hotelera., Universidad del Salvador, 2000.

Organización de Congresos, Ferias & Exposiciones. Universidad del Salvador, 2000.

Jornada de Turismo para Todos ("el turismo y el discapacitado"). Universidad del Salvador, 2000.

Seminario de Capacitación Turística. Secretaría de Turismo de la Nación, 1999.

PRODUCCIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO

- Producción y elaboración de contenidos sobre cuadernillos de capacitación y formación para el sector Turístico solicitado por Ministerio de Turismo de la Nación siguiendo las Normas por Competencias y el SACT sobre la posición de Barman, Cocinero, Ayudante de Cocina, Camarero, mucama, Gobernanta, Recepcionista, Jefe de Recepción. **Abril 2015**
- Producción y elaboración de material didáctico para las Normas de Competencias del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación - UTHGRA. Posiciones: Gobernanta y Maître. **Marzo 2015**
- Armado del material didáctico (16 clases, actividades y exámenes) de la materia Empresas de Alojamiento que se dicta en modalidad semi presencial en la UADE. **Marzo 2013**

PUBLICACIONES

- **Artículo periodístico – Dario el Pionero – Costa Atlántica** "Concientización Turística en Tiempos de Pandemia", <http://www.elpionero.com.ar/Concientizacion-Turistica-en-tiempos-de-Pandemia>, 21 de diciembre de 2020.
- **Artículo en la revista Hospitalidad y Negocios (papel)**
Departamento de Housekeeping: Uno de los pilares del hotel. 2/3/2020
- **"La calidad te incluye a vos". Formación para la sostenibilidad en turismo.** Elaboradora de Contenidos sobre publicación realizada por el MINTUR. <http://educatur.gob.ar/nueva-publicacion-la-calidad-te-incluye-a-vos-formacion-en-turismo/#sthash.mGPUFhHd.AkFIMcR5.dpbs>, 9 octubre de 2015.
- **Curso de Capacitación:** "Los Sabores de la Calidad", Curso Autogestionado, para el Ministerio de Turismo de la Nación, <http://campus.turismo.gov.ar/course/view.php?id=157>, 12 de Noviembre de 2015.
- **Artículos en la revista on line: Dogma Gestión**
<http://www.dogmagestion.com/revista>
"Tiempo de Housekeeping", Revista Dogma Gestión, Noviembre 2010.
"Créditos para ser justos", Revista Dogma Gestión, Enero 2011.
"La casa está en orden", Revista Dogma Gestión, Febrero 2011.
"Una relación muy particular", Revista Dogma Gestión Marzo 2011.

NOTAS RADIALES

<http://www.hospitalidadynegocios.com/articles/464/b-b-las-normas-de-calidad-vienen-marchando>
<http://vimeo.com/41081930>
<http://www.masfm887.com/2013/12/la-costa-cursos-de-capacitacion-en-uthgra/#.UqrpKnc2D68.email>

NOTAS TELEVISIVAS

http://www.riohondonews.com.ar/vernota.php?not_id=100001271

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES

- Foro de Profesionales en Turismo: Miembro de la Comisión Directiva, designada como Vocal. Mandato 2022-2024
- Miembro activo del Instituto Ciudades del Futuro. Octubre 2019.
www.ciudadesdelfuturo.com.ar
- Miembro activo del FORO DE PROFESIONALES DE TURISMO desde el 2014.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS – CONGRESOS -JORNADAS NACIONALES

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SOCIALES

Disertación: "Innovación en Hotelería y la adaptación a los nuevos desafíos". 30 de septiembre de 2022. Virtual.

I CONGRESO INTERNACIONAL COCINARTE 2022 – SAN LUIS

Disertación: "El ciclo de la gastronomía y la Calidad". 22 de septiembre de 2022.

ASOCIACIÓN DE HOTELES – ROSARIO

Jurado principal del "Torneo de Mucamas en la Ciudad de Rosario". 6 de septiembre de 2022.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA – SECRETARÍA DE POSGRADO.

Docente invitada en la cátedra "Incorporación de las TICs en la cadena de valor del turismo" perteneciente al curso de Posgrado "Destinos Turísticos Inteligentes". Tema tratado: "El nuevo desafío, la Hotelería Inteligente." 18 de noviembre del 2020 y 9 de noviembre de 2021.

SEMINARIO INTERNACIONAL DE DESTINOS INTELIGENTES - FERIA FIDI.

Disertación: "La Transformación Digital en la Gestión de las Organizaciones Turísticas. Desafíos & Oportunidades para la Gestión Hotelera Inteligente". 25 de noviembre 2020. Virtual

PANEL DE HOTELES INTELIGENTES – FERIA FIDI

Organizadora y moderadora del panel "Hoteles Inteligentes". 24 y 28 de noviembre 2020. Virtual

CICLO DE SEMINARIOS VIRTUALES FEHGRA CENTRAL

Disertaciones:

- "El servicio de salón en los establecimientos gastronómicos en tiempos de COVID-19". 19 de noviembre.
- "Los protocolos de recepción en tiempos de COVID-19". 21 de octubre.
- "Puntos críticos de limpieza de habitaciones en épocas de COVID-19". 14 de octubre.

CICLO CHARLAS VIRTUAL "CLAVES PARA UNA EFICIENTE GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS"

- Ciclo de 4 charlas de 2 oradores en cada encuentro organizadas por Tercer

Eslabón y el Departamento de Hospitalidad de UADE Montserrat.

Charlas dadas: "El Hotel como empresa" y "La innovación intuitiva como herramienta para la experiencia al cliente". Noviembre 2020. Virtual.

CICLO DE CHARLAS VIRTUALES UADE HUB Costa "Turismo en pandemia: "Puntos críticos de cara a la temporada 2021". 7 y 21 de octubre. Virtual.

SEMANA DEL TURISMO forma parte del proyecto "CONCORDIA DESTINO CONFIABLE"

– Concordia, Entre Ríos.

Disertación: "La innovación Intuitiva como herramienta en la atención al cliente". 22 de septiembre de 2020. Virtual.

CHARLA VIRTUAL "UNA MIRADA HACIA LA NUEVA HOTELERIA" – Universidad Nacional Comahue. Neuquén.

Disertación: "Una Nueva Mirada hacia la Hotelería". 1 de Julio 2020. Virtual.

I CICLO DE CHARLAS "PERSPECTIVAS Y NUEVOS ESCENARIOS EN HOSPITALIDAD" – organizadas por Tercer Eslabón. Buenos Aires.

Disertación: "Una Nueva Mirada hacia la Hotelería". 2 de junio 2020. Virtual.

SERIE DE EXPOSICIONES SOBRE TURISMO Y HOTELERIA – CAPITULO I – UADE Montserrat.

Disertación: "Una Nueva Mirada hacia la Hotelería". 15 de mayo 2020. Virtual.

IX JORNADA DE CREATIVIDAD, INNOVACIÓN Y TENDENCIAS EN TURISMO Y HOTELERÍA. Buenos Aires Argentina. Universidad de Belgrano

Disertación: "La innovación intuitiva como estrategia en la atención al cliente." 18 de septiembre de 2019.

7MO CONGRESO DE TURISMO RECEPTIVO "Turismo, Empleo y Trabajo Autogestivo", Melincué, Santa Fe.

Disertación: "Certificación de Normas de Competencias Laborales para el Turismo". 14 de Septiembre de 2018.

WORKSHOP DE HOTELERÍA – TERMAS DE RÍO HONDO

Disertación sobre "Concientización al personal de servicios sobre la Hospitalidad", Organizado por la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Confiterías de Río Hondo", 24/5/12, evento de carácter Nacional.

INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS – LA PLATA

Disertación sobre "Técnicas de venta para restaurantes y estrategias de Marketing Gastronómico", Realizado por el Instituto Superior de Ciencias, 26/6/2009, evento de carácter privado

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS INTERNACIONALES

MESA REDONDA: ESTRATEGIAS DE REACTIVACIÓN HOTELERA – México

En el marco de la Celebración del Día Mundial del Turismo. UADE - Universidad Autónoma de Guadalajara – México.

Disertación: "Estrategias de Reactivación Hotelera". 27 de septiembre de 2022. Virtual.

CONVERSATORIO VIRTUAL: "REACTIVACIÓN DEL TURISMO POST COVID-19: PERSPECTIVAS DE MÉXICO Y ARGENTINA". En el marco de la Celebración del Día Mundial del Turismo. UADE – Universidad Mondragón, México

Disertación: "La reactivación y situación del Sector Privado Post COVID-19". 27 de septiembre 2021

I CONGRESO, "GASTRONOMÍA SALUDABLE Y SUSTENTABLE". MONTEVIDEO, URUGUAY

Disertación: "La Innovación Intuitiva como Herramienta en la Gestión de la Experiencia." 17 de Abril de 2020. Virtual

I CONVENCION LATINOAMERICANA DE MAYORDOMOS, CANCÚN, MEXICO.

Disertación: "La Innovación Intuitiva como Herramienta en la Gestión de la Experiencia." 2 de septiembre de 2020. Virtual

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO, CANCÚN, MÉXICO.

Disertación: "Tendencias en los establecimientos de Hospedaje", 22 de marzo de 2017.

PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS INTERNACIONALES

IX CONGRESO DE TURISMO: "TURISMO PARA VIAJEROS". UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CANCÚN, MÉXICO.

Disertación: "Estudio sobre las nuevas modalidades de alquiler turístico o temporario" 23 de Marzo de 2017.

IX CONGRESO DE TURISMO: "TURISMO PARA VIAJEROS". UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CANCÚN, MÉXICO.

Panel de Expertos: "Nuevas Formas de Viaje y el Turismo Tradicional", 23 de marzo de 2017.

ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

Docente Investigadora del Departamento de Investigaciones INSOD, en UADE

(2023) Tema de Investigación: " Estudio sobre el grado de implementación del uso de herramientas digitales y tecnológicas en los alojamientos turísticos en Argentina". A23S02

Fecha de Inicio de la investigación: Marzo 2023

Cargo: Coordinadora general de la investigación, docente a cargo del equipo de investigación.

(2016) Tema de investigación: "Estudio sobre las nuevas modalidades de alquiler turístico o temporario (oferta de alojamientos informales) ofrecidas en plataformas y aplicaciones web." Esta investigación se está realizando en conjunto con la UTC (Universidad Tecnológica) de Cancún

Duración de investigación: marzo - noviembre 2016

Cargo: Coordinadora general de la investigación, docente a cargo del equipo de investigación.

MATERIAL DE INVESTIGACIÓN PRODUCIDO

- Informe de prensa.
 - o Ámbito Financiero (Gráfica), <http://www.ambito.com/diario/849526-turismo-dinamico-multiplataforma-y-con-enormes-desafios>
 - o Los Andes - Mendoza (gráfica y digital), <http://www.losandes.com.ar/article/cambio-de-epoca-una-mayoria-ya-contrata-viajes-por-internet>
 - o El Diario 24 (digital), <http://www.d24ar.com/nota/argentina/380473/mayoria-argentinos-planea-sus-vacaciones-traves-internet.html>
 - o El Cordillerano - Bariloche (digital) <http://www.elcordillerano.com.ar/index.php/notas-de-opinion/editorial/item/41560-regular-la-conmocion-de-las-agencias-online>
- Informe técnico.

PAÍSES DONDE TIENE EXPERIENCIA LABORAL

Argentina, Estados Unidos, Ecuador, Chile, México, Uruguay.