

GISELLE ANDREA DI NARDO

Móvil: (54911) 5153-2976

Skype: gisedinardo

gdinardo78@gmail.com

giselle@tercereslabon.com.ar

<https://www.linkedin.com/in/gisedinardo>

<https://www.facebook.com/tercereslabondelturismo/>

www.tercereslabon.com.ar



DATOS PERSONALES

- Fecha de Nacimiento: 03 de agosto de 1978
- DNI: 26817339
- CUIT: 27-26817339-6
- Domicilio: Av. Suarez 1729 – Barracas – Bs. As. - Argentina
- Nacionalidad: Argentina
- Estado Civil: Casada

FORMACIÓN ACADÉMICA

The OSTELEA School of Tourism & Hospitality - Barcelona Noviembre 2017

Maestría en Gestión Internacional del Turismo (Modalidad a distancia (On Line)

Universidad Católica Argentina

Agosto 2014- Diciembre 2014

Programa Ejecutivo en Gobierno y Turismo (Posgrado)

(Cursada de 150hs cátedras presenciales y 30hs virtuales)

Universidad Nacional de Quilmes

Marzo 2012 – Cursada Finalizada.

Maestría en Dirección y Gestión de Empresas Turísticas.

En proceso de Tesis. Promedio: 8.50

Universidad Virtual Nacional de Quilmes

2001 - 2004

Licenciada en Hotelería & Turismo.

Universidad Nacional de Quilmes

1997 - 2001

Diplomada en Ciencias Sociales

IDIOMAS

Instituto de Inglés Wise Up

Curso intensivo de inglés finalizado.

Portugués: excelente oral.

COMPUTACIÓN:

- Manejo avanzado de Excel, PowerPoint, Word,
- Sistema Tango
- Sistemas específicos de Hotelería: CM, Fidelio y Micros

Mis competencias:

Mi perfil profesional está orientado hacia la Gestión Operativa y 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 armado y dictado de capacitaciones y procesos de formación profesional con el fin de que las personas puedan mejorar sus procesos de trabajo o bien puedan incorporarse a una empresa conociendo su tarea, objetivos y perfil.

Tengo muy buena llegada a los públicos ya que me interesan las relaciones interpersonales y la cooperación siempre con ese afán de buscar la mejora continua y la conciencia de los recursos humanos cuando estén realizando su tarea y de ese modo mejore su productividad y crecimiento en ámbito laboral. Focalizar a las empresas a lograr sus objetivos optimizando los procesos y teniendo un plantel eficaz y eficiente, es parte de mi objetivo como asesora profesional.

ACTIVIDAD LABORAL INDEPENDIENTE

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Noviembre 2017 - Actual

GERENCIA OPERATIVA DE EDUCACIÓN Y TRABAJO
COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN NO FORMAL

Instructora Cursos no formales

Instructora de los cursos de "Atención al Cliente" y "Camarero" para el año 2018 en los Centros de Educación No Formal.

TERCER ESLABÓN

Noviembre 2015 - Actual

Directora y Fundadora

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.

SECRETARIA DE TURISMO DE LA PCIA DE BUENOS AIRES Diciembre 2014 - Diciembre 2015

Dirección de Calidad

Capacitadora

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.

EJIDO ASESORES

Abril 2014 - Diciembre 2015

Asistente de Capacitación y Asistente técnico e implementadora de programa SIGO

Trabajo como 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.

Implementadora SIGO Chile, Santiago de Chile, Septiembre 2015

Implementadora y evaluadora de SIGO Ecuador, Localidad de Mindo. Octubre 2014

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN

Elaboradora de contenidos e implementadora.

Febrero 2015 - Actual

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.

Instructora

Febrero 2014 -Actual

Trabajo free-lance como instructora de los distintos cursos de capacitación que desarrolla el ministerio a lo largo del Territorio Argentino.

Implementadora Normas IRAM-SECTUR

Marzo 2010 – 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.

**VALORA SA
Consultoría**

Septiembre 2012 – Diciembre 2012

Contratada para llevar adelante la pre-apertura de un Complejo de Viviendas, oficinas y espacio Gastronómico (Torrepueblo) en la zona de Benavidez. Se desarrollan actividades de acompañamiento en elección de proveedores, armado de toda la estructura operativa, manuales de procedimientos, armado de habitaciones, selección y búsqueda de personal, capacitación y todo lo relacionado a la puesta en marcha.

**FLORES & CIA. SA
Consultoría**

Noviembre 2011 – Dic 2012

Contratada para la 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.

COORDINADORA DE CAPACITACIÓN AHRCC

Abril 2010 – Diciembre 2012

Armado y dictado de seminarios y cursos de capacitación en el área de hotelería.

**MYSTIQUE AFTER OFFICE
Consultoría**

Septiembre 2009 – Diciembre 2011

Asesoro una empresa que realiza eventos de After office; en la misma arme manuales de procedimiento; implementación y puesta en marcha de manuales de procedimiento en la operatividad de la empresa de servicio; armado de la gestión operativa de una empresa de servicios, entre otras cosas. Auditorias de calidad y servicio del lugar

**GD Consultores & Asociados
Directora y Fundadora**

Septiembre 2009 – Noviembre 2015

Consultora especializada en Star Up de pequeños hoteles y capacitación de las distintas áreas operativas de establecimientos hoteleros y gastronómicos.

MISTERY SHOPPER

2006 – 2010

Desde el año 2006 realizo auditorias de calidad en Restaurantes, Hoteles y afines.

ACTIVIDAD LABORAL EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA

**HOTEL NUSS
Rooms Division Manager**

Nov.2008 – Julio 2009

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.

HOTEL EMPERADOR
Maitre de Banquetes

Jun.2006 – Sept. 2006

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.

HOTEL SHERATON
Supervisora de Outlets

Nov.2004 – Jun.2006

Encargada del Restaurant Cardinale

Tareas a cargo: 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

Sector 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 adicionistas. Responsable del servicio de desayuno a los ejecutivos en el piso 22, Executive Lounge.

Supervisora de Pisos de Park Tower

Encargada del chequeo de la limpieza de habitaciones; control de mucamas, control de stock, capacitación del personal a cargo. Asistencia al huésped.

DISNEY CRUISE LINE (DCL)

Orlando, Fl – Estados Unidos (Jul. – Oct. 2004)

Supervisora De Pisos

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 de la misma 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.

ALVEAR PALACE HOTEL

Marzo 2001 – Jun. 2004

Butler-Supervisora de Pisos

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:

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

Alvear Palace Hotel

2000 - 2001

Camarera Extra de Eventos & Restaurante "La Bourgogne"

PLATE TRADE S.A.

Dic. 2007 – Oct.2008

Gerente Administrativa

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.

SELECTION PARTNERS**Feb. 2007 – Octubre 2007****Selectora de Personal para Cruceros**

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. Trabajo Part-time

CDR (Central de Restaurantes)**Sept. 2006 – 1 Dic. 2006****Jefa de Salón**

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 maitre. 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.

E. J. KRAUSE & ASOCIADOS DEL CONO SUR, BS. AS.**1998 – 2000****Recepcionista / Telefonista****LOTERÍA NACIONAL SOCIEDAD DEL ESTADO, BS. AS.****1996 – 1998****Empleada del área contable****CARGOS DIRECTIVOS EN EDUCACIÓN****Instituto Superior de Enseñanza Hotelero Gastronómica (ISEHG)**

Cargo: Directora de Estudios

Período de desempeño: Enero de 2011 a Abril de 2011

Instituto Superior de Enseñanza Hotelero Gastronómica (ISEHG)

Cargo: Coordinadora de Hotelería

Período de desempeño: Agosto de 2010 – Diciembre 2012

EXPERIENCIA DOCENTE**Universidad de Belgrano (UB)****Agosto 2012 – Febrero 2014****Docente Asociado de Grado**

Profesora de las materias: Taller de Practicas Profesional I y II y Alimentos y Bebidas de la Lic. en Hotelería modalidad presencial.

Universidad UADE**Agosto 2008 - Actual****Profesora Adjunta e Investigadora**

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.

IUEAN**Marzo 2011 – Dic. 2011****Docente titular**

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

INSTITUTO SUPERIOR DE ENSEÑANZA HOTELERO GASTRONÓMICA (ISEGH)**Docente Titular****Junio 2010 – Marzo 2013**

Titular de la cátedra: Organización Hotelera I, Práctica Profesional I de la Tecnicatura en Organización y Administración Hotelera.

VATEL
Docente titular

Marzo 2010 – Dic 2013

Titular de las asignaturas: 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.

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

Agosto - Diciembre 2009

Materia Administración de Pisos de la Tecnicatura en Hotelería.

Universidad CAECE
Docente Instructor

Marzo 2008– Marzo 2011

Titular de la Materia Servicios Hoteleros I, II, Organización Hotelera y Alimentos & Bebidas de la Lic. en hotelería.

CURSOS DE CAPACITACIÓN DOCENTE

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

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 Confiterías 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. Cañaveral, 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

PRODUCCION DE MATERIAL DIDACTICO

-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

"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>

NOTAS TELEVISIVAS

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

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN ASOCIACIONES

Miembro del FORO DE PROFESIONALES DE TURISMO

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

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 Confeiterías de Río Hondo”, 24/5/12, evento de carácter Nacional.

Instituto Superior de Ciencias

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

Universidad de Quintana Roo, Cancún, México.

Conferencia: “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.

Ponencia: “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

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-conmoción-de-las-agencias-online>
- Informe técnico.

PAÍSES DONDE TIENE EXPERIENCIA LABORAL
Argentina, Estados Unidos, Ecuador, Chile, México.