

# hotelsity.com

Programa Enfocado de *Liderazgo Hotelero Sostenible*

Herramientas para atraer y retener el talento e influir positivamente en equipos de alto rendimiento

PFLH

Avanzado 36 horas

Intermedio 18 horas

2023 EDITIONS





Un programa de

schôolers.io

Impulsado por

**ESCUELA DE  
DESARROLLO PROFESIONAL**  
de Núria Torres

*Powered by*

**Lemonade** HOSPITALITY PARTNERS

**BORBALÁN**

**EISISOFT**

”

Programas de liderazgo  
hay muchos, pero no  
todos están adaptados a  
las necesidades actuales  
del sector

**NÚRIA TORRES**



1

**PROGRAMA DE  
LIDERAZGO HOTELERO  
SOSTENIBLE  
(PFLH)**



# PFLH EN CIFRAS

## Intermedio



Técnicas y herramientas para afrontar la temporada sacando el máximo rendimiento del equipo y reducir conflictos en el equipo.

## AVANZADO



Técnicas y herramientas para afrontar diferentes situaciones, impulsar procesos de transformación e incrementar las ventas y los resultados.

# ¿PARA QUIÉN?

El Programa enfocado de Liderazgo Hotelero Sostenible está especialmente pensado **directores y mandos intermedios** de toda la organización con los...

## Objetivos



Atraer y retener talento



Formar equipos de **alto rendimiento** que suplan la falta de recursos



Potenciar las capacidades de **venta**, upselling y cross selling

mediante

## Estrategias



Tener una **comunicación** más **asertiva** (equipos, otros departamentos u hoteles y superiores)

Llamadas

Mensajería instantánea

Correo



Influir e impulsar los nuevos **valores postpandémicos:**

Igualdad

ESG

Conciliación

Transformación Digital

Crecimiento

Gestión equipos teletrabajo



Utilizar técnicas y metodologías de **liderazgo influyente** de los coach y mentores





**Núria Torres**   
Impulsora

- 1. Liderazgo en el nuevo entorno postpandémico
- 2. Autoconocimiento
- 3. Liderazgo coach
- 4. Liderazgo situacional
- 8. Liderazgo influyente
- 12. Inteligencia emocional y gestión de estrés



**Loileth Fernández** 

- 5. Experiencia del empleado
- 6. Liderazgo en la resolución de conflictos



**Lorena Moreno** 

- 7. Marca personal



**Núria de Moya** 

- 9. Liderazgo transformador



**Fina Montoro** 

- 10. Liderazgo enfocado a ventas y resultados



**David Uriarte** 

- 11. Nuevas metodologías



# ENTREVISTAS CON PROFESIONALES DEL SECTOR



Joan Vargas  
ÁVORIS



Alfonso Giron  
BARCELÓ HOTEL GROUP



José Ángel Preciados  
ILUNION HOTELS



Javier Costana  
OK MOBILITY



Marga Villarejo  
NOBU HOTEL BARCELONA



Javier Sirvent  
FOM ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO



Virginia González  
PRINSOTEL HOTELS & APARTMENTS



Rubén Marín  
ETURGO

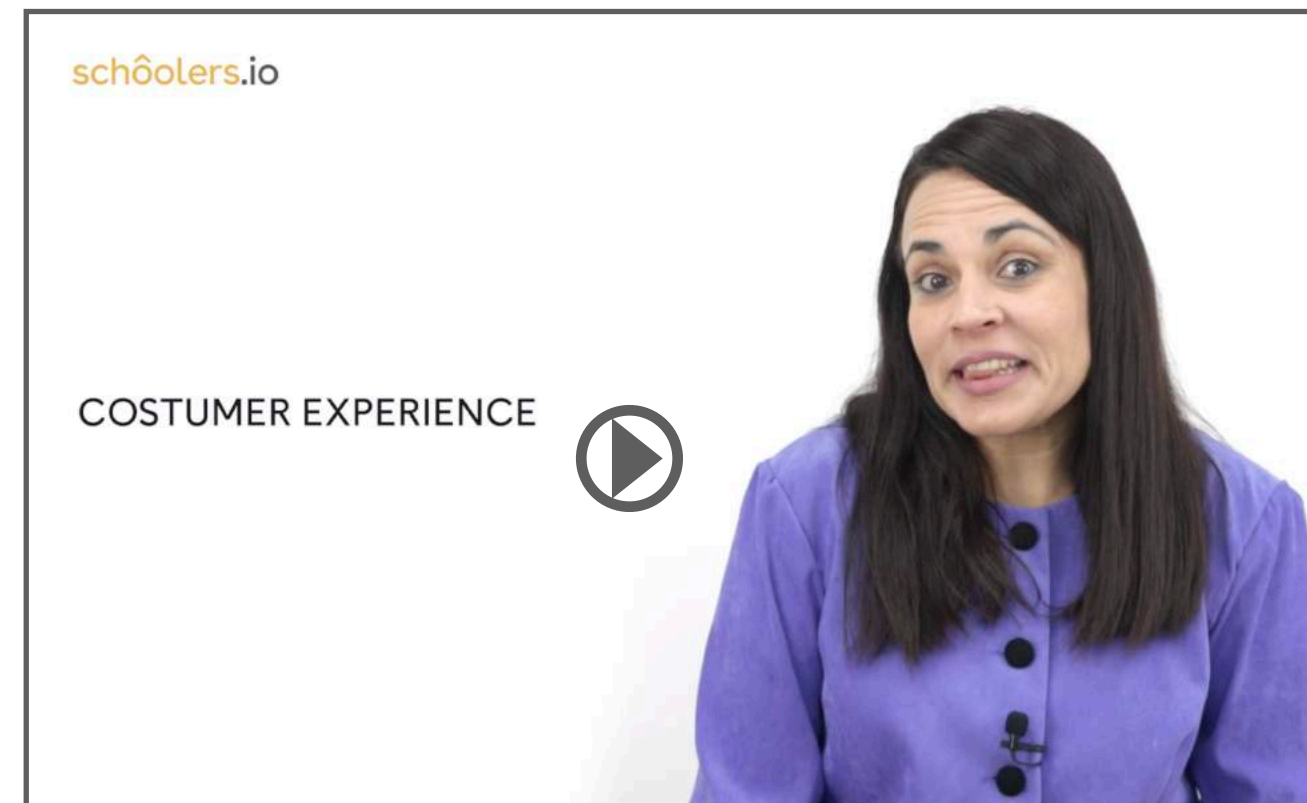




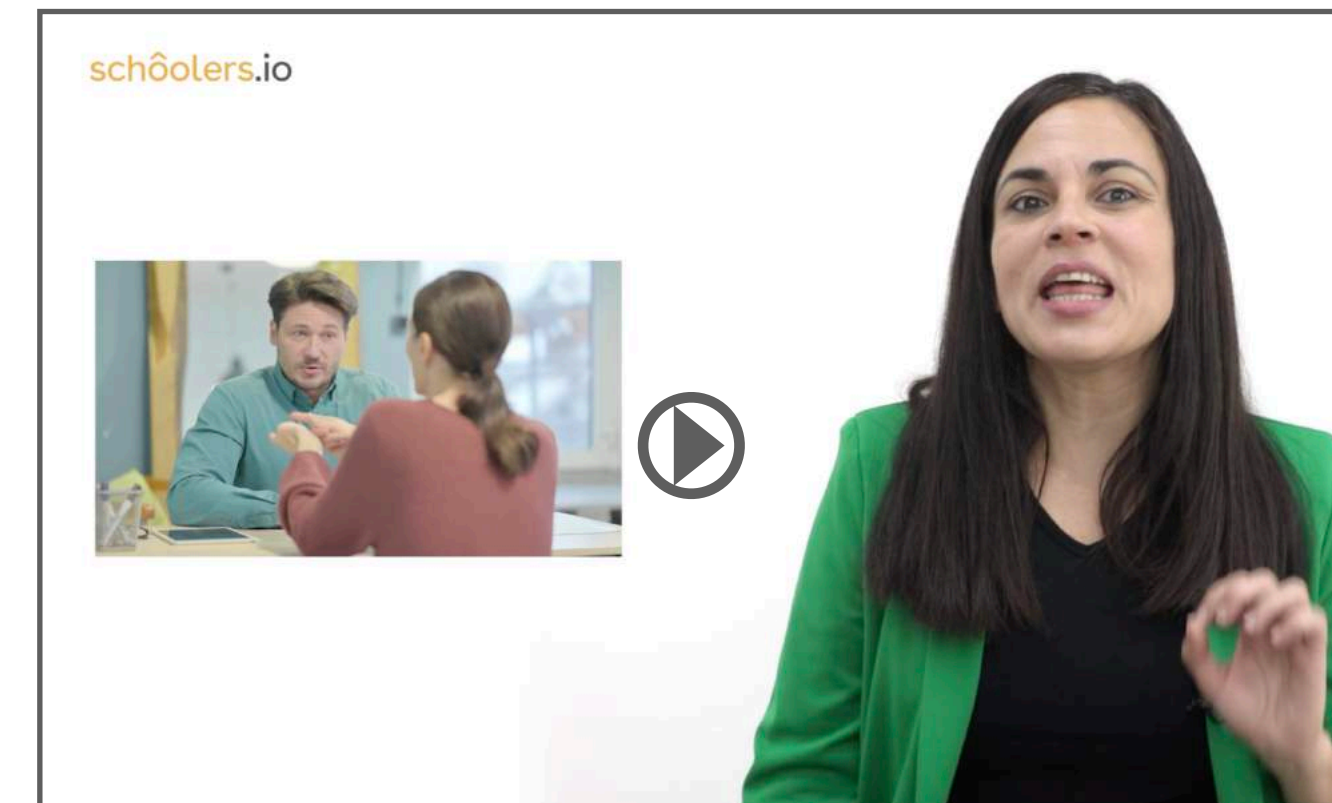
# PRESENTAMOS ALGUNOS DE LOS FORMADORES...



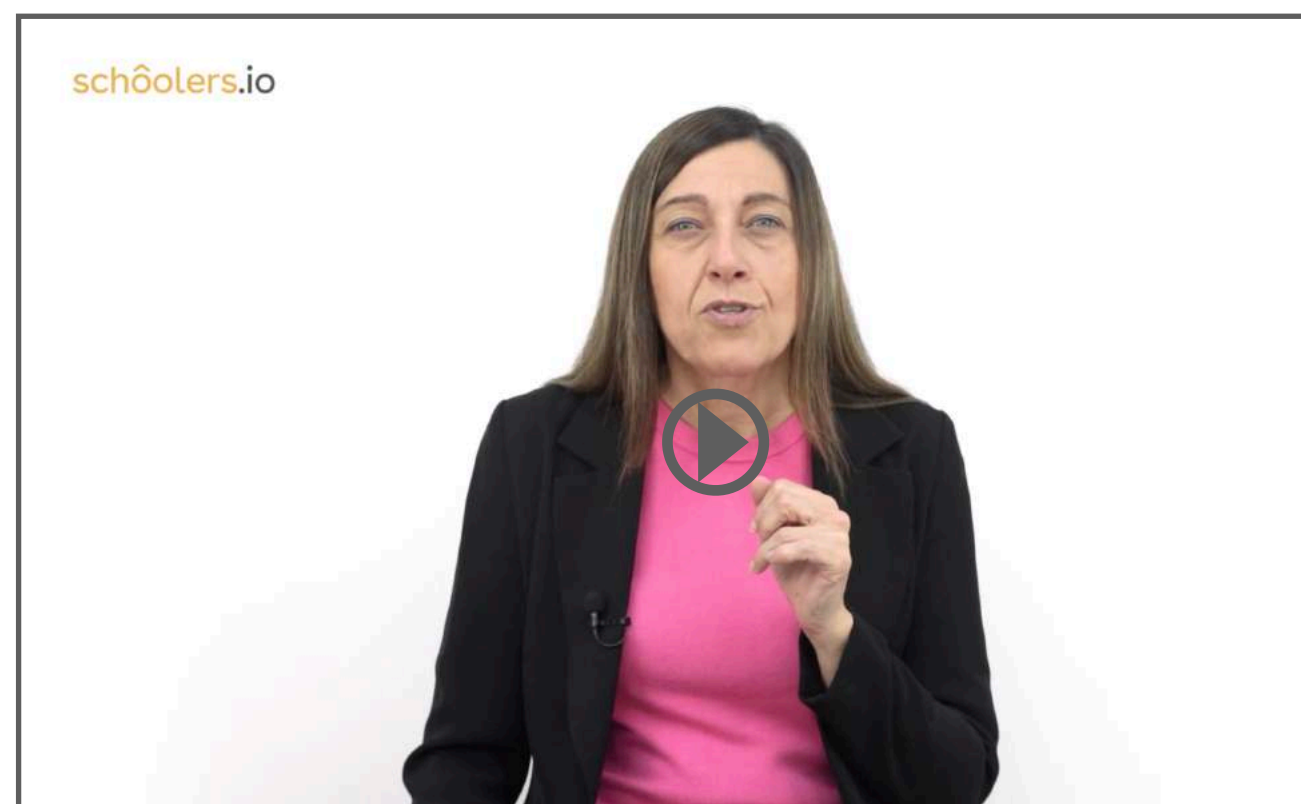
**Núria Torres**  
2. Autoconocimiento



**Loileth Fernández**  
5. Experiencia del empleado



**Loileth Fernández**  
6. Liderazgo en la resolución de conflictos



**Fina Montoro**  
10. Liderazgo enfocado a ventas y resultados



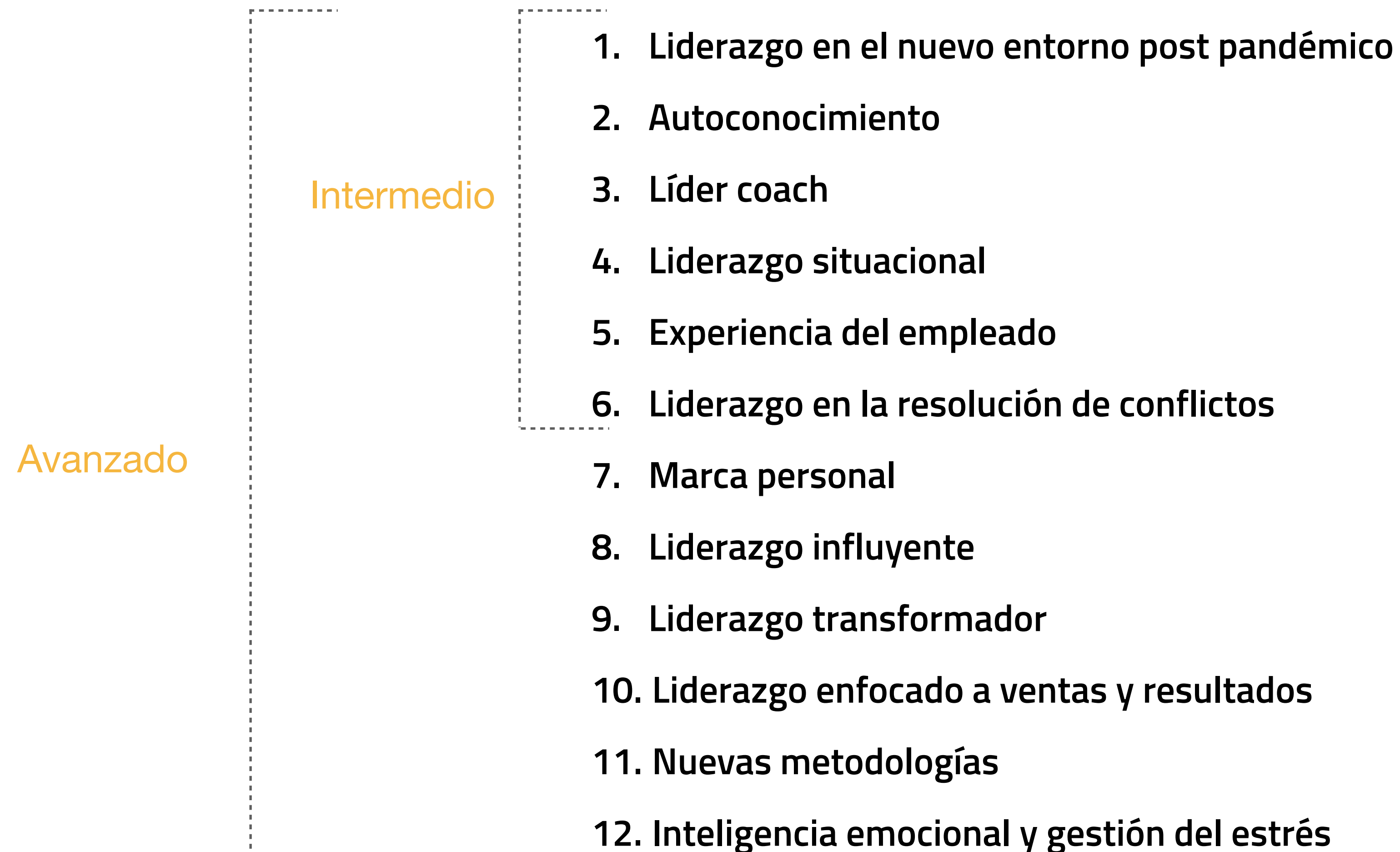
**David Uriarte**  
11. Nuevas metodologías

# 2. PLAN DE ESTUDIOS



# PLAN DE ESTUDIOS

El Programa Enfocado de Liderazgo Hotelero Sostenible (PFLH) está organizado de la siguiente forma:



# PLAN DE ESTUDIOS

## Módulo 1. Liderazgo en el nuevo entorno post pandémico

1. Cambios en el entorno
2. La transformación digital
3. La conciliación
4. La sostenibilidad
5. La igualdad
6. El reto generacional
7. Trabajo en remoto
8. Cambios en el rol del líder
9. Manos a la obra

## Módulo 2. Autoconocimiento

1. El autoconocimiento
2. Método ITP
3. Tu Marca personal
4. DISC
5. Rueda de liderazgo
6. Competencias del futuro
7. Líderes de éxito vs líder tóxicos
8. Yo líder vs yo gestor
9. Por qué tú y no otro

## Módulo 3. Líder coach

1. De Líder a líder coach
2. Coaching vs Mentoring
3. Las competencias del Líder coach
4. Las preguntas
5. El método de grow del líder coach
6. El rapport
7. Herramienta MAME
8. Errores a evitar como líder coach
9. Herramienta acercar-alejar

## Módulo 4. Liderazgo situacional

1. Qué es y para qué sirve
2. Diagnóstico de la situación
3. Niveles de desarrollo de mi colaborador
4. Variables del líder
5. Estilos de liderazgo situacional
6. El Líder coach en el liderazgo situaciones
7. El método grow en el liderazgo situaciones
8. Estilo de liderazgo delegado
9. Cómo delegar con éxito



# PLAN DE ESTUDIOS

## Módulo 5. Experiencia del empleado

1. ¿Qué es la experiencia del empleado?
2. Impacto de la experiencia del empleado (EX) en las organizaciones
3. Por dónde empezamos
4. Atrae talento a tu equipo
5. Acoge al nuevo miembro de la familia
6. Vincula a través de la formación y el desarrollo
7. Reconoce y recompensa
8. Agradece y despídete con un “hasta la próxima”
9. Evalúa y mejora de manera continua
10. La entrevista
11. Errores comunes

## Módulo 6. Liderazgo en la resolución de conflictos

1. Conflictos: el pan nuestro de cada día
2. Cómo nos comportamos ante el conflicto
3. Costes del conflicto en la empresa
4. Si el conflicto lo tengo yo, ¿cómo tengo que gestionarme?
5. Cuidemos las relaciones
6. Los conflictos y la diversidad
7. Conflictos entre departamentos
8. Estrategias para la resolución de conflictos
9. Errores a evitar por parte del líder coach

## Módulo 7. Marca personal

1. Qué es la marca personal
2. Por qué necesitas trabajar tu marca personal
3. *Feedback* externo como diagnóstico de marca
4. *Feedback* interno como diagnóstico de marca
5. Cómo definir tu objetivo de marca
6. Tu imagen, tu marca
7. *Storytelling* para potenciar tu marca
8. LinkedIn como impulsor de marca
9. Claves para ascender en la empresa potenciando tu marca

## Módulo 8. Liderazgo influyente

1. Qué es la influencia en el liderazgo
2. Los 5 estilos de la influencia
3. Comunicación con el equipo y superiores
4. Liderar con influencia también incluye delegar
5. Influencia por canal electrónico
6. El número de personas a cargo influye en tu influencia

# PLAN DE ESTUDIOS

## Módulo 9. Liderazgo transformador

1. Qué es el liderazgo transformador. Importancia
2. Características de un líder transformacional
3. El trabajo colaborativo
4. El líder como manager y como trabajador también de equipo
5. La motivación en el equipo
6. Técnicas de motivación
7. Transformador e impulsor del cambio
8. Liderar con empatía
9. Errores a evitar

## Módulo 10. Liderazgo enfocado a ventas y resultados

1. ¿Qué es vender?
2. Todos somos vendedores
3. Cómo integrar las ventas en tu día a día y en tu vocabulario
4. Estrategias de venta: entrevista a Javier Costana
5. ¿Por qué son tan importantes el upselling y el cross selling?
6. El líder en ventas
7. Diferentes perfiles de vendedores

## Módulo 11. Nuevas metodologías

1. Design Thinking
2. Agile y Scrum: proyectos y equipos de trabajo
3. OKR para establecer objetivos eficaces
4. Design sprint para la toma de decisiones
5. Mindfulness para aumentar la atención y la concentración
6. Gamificación
7. Errores a evitar en la implantación de las nuevas metodologías

## Módulo 12. Inteligencia emocional y gestión del estrés

1. Inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo de equipos
2. Gestión emocional
3. La relación tiempo y energía
4. Gestión del estrés
5. Gestión de la incertidumbre
6. Aprender a decir que no
7. Gestión de enfados
8. Automatización



3.

**EXPERTOS**

# EXPERT@S



## NÚRIA TORRES

1. Liderazgo en el nuevo entorno postpandémico
2. Autoconocimiento
3. Liderazgo coach
4. Liderazgo situacional
8. Liderazgo influyente
12. Inteligencia emocional y gestión de estrés

### EXPERIENCIA LABORAL

#### SOCIA DIRECTORA

Torres&Vallejo Executive Search | 2016-presente

#### COACH & TRAINER FUNDADORA/DIRECTORA

Coachingpro | Sep. 2009 - presente

#### CONSULTORA DE RRHH

Consultingpro | 2016 - presente

#### PONENTE 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

#### CONSULTORA IMPLANTADORA

Grupo Prisa | jun. 1999 - abr. 2002

#### ADJUNTA DIRECCIÓN RRHH

Derby Hotels Collection | jun. 1998 - jun. 1999

### EDUCACIÓN

#### 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



## LOILETH FERNÁNDEZ

- 5. Experiencia del empleado
- 6. Liderazgo en la resolución de conflictos



## LORENA MORENO

- 7. Marca personal

### EXPERIENCIA LABORAL

#### HR CONSULTANT

Autónomo | ene 2023 - presente

#### RESPONSABLE DE FORMACIÓN

Emc2 Calidad | nov 2015 - ene 2023

#### RESPONSABLE DE MYSTERY GUEST

Emc2 Calidad | ene 2014 - dic 2020

#### AUDITORA DE MYSTERY GUEST

Emc2 Calidad | feb 2013 - ene 2014

#### PROFESORA - DIRECCIÓN Y ESTRATEGÍAS

Universidad La Habana | ago 2008 - sept 2011

#### INVESTIGADORA - CONSULTORA

Universidad La Habana | ago 2008 - sept 2011

### EDUCACIÓN

#### CERTIFICACIÓN LEGO SERIOUS PLAY

Diseño y facilitación workshops LSP | 2022

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

Experto en Coaching ejecutivo con PNL | 2020 - 2021

#### EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Técnico profesional en formación E-Learning | 2019

#### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Master of Business Administration (MBA) | 2012 - 2013

#### UNIVERSIDAD DE HUELVA

Master en Dirección de Empresas Turísticas (MTA) | 2011 - 2012

#### UNIVERSIDAD DE LA HABANA

Licenciatura en turismo | 2003 - 2008

### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español e Inglés
- Conocimiento del sector: Social media, turismo, hotel management, formación y desarrollo, gerencia de hoteles, desarrollo de RRHH, Investigación, gestión del talento, coaching empresarial
- Herramientas y tecnologías: Microsoft Office
- Aptitudes interpersonales: Planificación estratégica, management, liderazgo, resolución de conflictos, motivación del equipo, negociación

### EXPERIENCIA LABORAL

#### PRESIDENTA

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

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

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

#### GOBERNANTA DE SECCIÓN

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

#### GOBERNANTA GENERAL

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

#### EQUIPO CORPORATIVO COMO DOCENTE DPTO DE PISOS

Blue Diamonds Resort | may. 2013 - oct. 2013

#### GOBERNANTA

NH 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
- Aptitudes interpersonales: Planificación estratégica, management, liderazgo, resolución de conflictos, motivación del equipo, negociación

# EXPERT@S



## NÚRIA DE MOYA

### 9. Liderazgo transformador



## FINA MONTORO

### 10. Liderazgo enfocado a ventas y resultados

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### SMALL BUSINESS OWNER

IMPULSA capital humano | oct 2020 - presente

##### GLOBAL HR BUSINESS PARTNER

Hotelbeds | feb 2016 - Presente

##### ASSOCIATE PROFESOR

Ostelea | ene 2021 - jun 2022

##### HR DIRECTOR - HOTELS & RESORTS

Thomas Cook | sept 2019 - feb 2020

##### SENIOR HRBP HOTELS & RESORTS SPAIN HR LEAD

Thomas Cook | jun 2019 - sept 2019

##### GLOBAL HR COMMUNICATIONS & CHANGE MANAGEMENT

Almirall | jun 2015 - dic 2015

##### REGIONAL HR BUSINESS PARTNER

GE Capital | sept 2011 - may 2015

##### OWNER

TIME-ish, Espacio Gastro. & Cultural | May 2010 - abr 2011

##### EXECUTIVE ASSISTANT TO INNOVATION & GLOBAL PRODUCTS

Grupo SM | jul 2008 - mar 2010

##### BUSINESS DELEGATE

Port Aventura Events | feb 2008 - jun 2008

##### COUNTRY PRODUCT MANAGER

EF Education First | ene 2006 - jul 2007

#### EDUCACIÓN

##### IESE BUSINESS SCHOOL - NAVARRA

Executive Program, strategic HR Management | 2016

##### UPF BARCELONA SCHOOL OF MANAGEMENT

Postgraduate Degree, formación y desarrollo capital humano | 2016

##### HULT ASHRIDGE

Foundations of Leadership | 2013

##### GE CROTONVILLE

Faciitating at GE | 2013  
Essential coaching Skills | 2013  
Hiring the right people | 2012  
Influencing Skills | 2012

##### ESADE

TSI, Turisme Sant Ignasi | 2000 - 2011

##### UNIVERSITAT AUTÒNOMA BARCELONA

Journalism | 1996 - 1999

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Aptitudes: Liderazgo, Planificación estratégica, dirección y desarrollo de equipos, team management
- Idiomas: Inglés, Catalán, Italiano y Español
- Conocimiento del sector: gestión del talento humano, estrategia empresarial, compromiso organizativo, gestión del rendimiento laboral

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### ACCOUNT MANAGER

Schôlers | sept 2020-presente

##### DIRECTORA ASOCIADA EN TRAINING & ANCILLARIES

Lemonade Hospitality Partners | jul 2020 - presente

##### FORMADORA ANALISTA CONDUCTUAL

WorldCoaching | may 2013 - sept 2020

##### DIRECTORA

Iberostar Suites Jardín del Sol | abr 2006 - abr 2012

##### ROOM DIVISION MANAGER

Iberostar Paraíso Lindo, México | may 2004 - mar 2006

##### ROOM DIVISION MANAGER

Iberostar Daiquiri, Cuba | sept 2002 - may 2004

##### FRONT DESK MANAGER

Iberostar Bávaro | abr 1999 - sept 2002

##### SEGUNDO JEFE DE RECEPCIÓN

Blau Hotels & Resorts | feb 1997 - oct 1998

##### RECEPCIONISTA

Iberostar Club Cala Barca | jun 1990 - oct 1996

#### EDUCACIÓN

##### EAE BUSINESS SCHOOL

Máster en dirección de Recursos Humanos | 2011 - 2013

##### KEY COACHING

Coach profesional y Top Trainer | 2012 - 2013

##### UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

TEAT, Técnico en empresa y actividades turísticas | 1989 - 1993

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español, Catalán e inglés
- Conocimiento del sector: Hotel management, revenue analysis, pre opening, Yield management, Coaching, RRHH, F&B, Análisis de ingresos, estrategia
- Herramientas: Microsoft Office



# EXPERT@S



## DAVID URIARTE

### 11. Nuevas metodologías

#### EXPERIENCIA LABORAL

##### CEO y CO FOUNDER

Attico Living | abr 2021 - presente

##### BOARD MEMBER

Attico Ecosystem | sep. 2021 - presente

##### MENTOR

AtticoLAB | mar 2020 - presente

##### ASSOCIATE PROFESSOR OF SERVICE MANAGEMENT AND DIGITAL TRANSFORMATION

Toulouse Business School | sept 2013 - presente

##### PARTNER

GuestPro | oct 2019 - presente

##### STRATEGY AND GO TO MARKET MENTOR

Conector Startup Accelerator | oct 2019 - presente

Startupbootcamp | oct 2015 - presente

##### PARTNER

Horvent | jul 2015 - sept 2021

##### ASSOCIATE PROFESSOR

The Valley Digital Business School | abr 2017 - ene 2020

##### BOARD MEMBER DIGITAL ADVISORY BOARD

Barceló Hotel Group | feb 2016 - nov 2018

##### SVP SALES & MARKETING

Pas Grau International | jul 2012 - jul 2015

##### MANAGING DIRECTOR SPAIN

Group Pierre & Vacances | jun 2009 - jun 2012

#### EDUCACIÓN

##### IESE BUSINESS SCHOOL - UNIVERSITY OF NAVARRA

MBA

##### GEORGETOWN UNIVERSITY MCDONOUGH SCHOOL OF BUSINESS

MBA EXCHANGE

##### SQUARED ONLINE

Squared online certificate in digital marketing

##### LONDON METROPOLITAN UNIVERSITY

Course, banking, corporate, finance and security law

##### UPV/EHU

Bachelor of science

#### APTITUDES PROFESIONALES

- Conocimientos del sector: Planning, strategy, development, Marketing strategy, tourism, new business development, revenue analysis, ecommerce, sales, online marketing, Management consulting, International sales, Contract, negotiation, yield management, customer experience, change management, budgets, Mergers & Acquisitions
- Idiomas: Inglés y español
- Aptitudes interpersonales: Negociación, Planificación estratégica, Liderazgo y team management

# Próximias promociones

	Fecha inicio	Fecha fin
Promoción XXIX	25 ABRIL	- 20 JULIO
Promoción XXX	23 MAYO	- 20 SEPTIEMBRE
Promoción XXXI	22 JUNIO	- 24 OCTUBRE



¡Únete a la **revolución!**

Únete a **hotelsity.com**

**Linked** 



**facebook**



 **YouTube**