

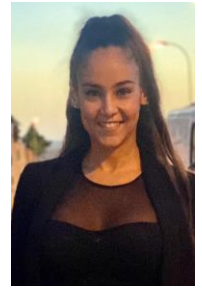
# Tania Sosa Santana

C/San Borondón nº29, San Fernando, Las Palmas C.P 35100

Fecha nacimiento: 27/02/1990

Teléfono: 661 11 75 10

E-Mail: [taniasosasantana@hotmail.com](mailto:taniasosasantana@hotmail.com)



## Experiencia laboral

---

### Directora General Jardin del Sol Nordotel. Grupo TUI. (2018- Actualidad)

Asistente de dirección del departamento de Operaciones Generales Nordotel.

- **Instalaciones:** 108 Apartamentos
- **Responsabilidades:**
  - Supervisar, controlar y desarrollar herramientas para la mejora de la operativa diaria del hotel.
  - Preparar, controlar y hacer seguimiento del presupuesto anual del hotel.
  - Actualización mensual del presupuesto de acuerdo a los gastos e ingresos registrados, manteniendo el objetivo marcado por la empresa.
  - Control de costes, revisión diaria de las cuentas del centro.
  - Supervisión de la Ocupación del hotel.
  - Control de los recursos humanos, desarrollo, promoción y nuevas contrataciones.
  - Detectar, promover y ejecutar las inversiones anuales del centro, control anual del presupuesto de inversión.
  - Preparación, montaje y desarrollo de nuevos Estándares de operación y procedimientos, al igual que la implantación de nuevos menús para los puntos de venta-servicio de Alimentación y Bebidas.
  - Seguimiento de las auditorias de seguridad y salud.
  - Implantar y desarrollar los nuevos procedimientos y manuales de acuerdo a lo establecido por la oficina central.
  - 100% orientada a la consecución de los objetivos de calidad marcados tanto por TUI y la empresa.
  - Conseguir un incremento en satisfacción clientes y la reputación online, reflejado en TripAdvisor. Mejora del GOP y mejora del Resultado Neto. Obtención de certificados medioambientales ISO 14001 y Travelife Oro.
  - Establecimiento y control de la gestión Comercial.

### Oficina Corporativa Nordotel, Grupo TUI (2016- Actualidad)

Asistente de dirección del departamento de Operaciones Generales Nordotel.

- **Instalaciones:** 17 TUI hoteles del Grupo TUI distribuidos por el sur de Europa- Gran Canaria, Fuerteventura, Lanzarote, Córcega, Cerdeña, Mallorca, Ibiza y Algarve.
- **Responsabilidades:**
  - Realización presupuestos, forecast y otros informes financieros, realizando seguimiento y análisis
  - Coordinación y puesta en marcha de diversos proyectos; Aperturas de hoteles de temporada, implantación nuevos conceptos de TUI.
  - Análisis de objetivos y resultados: Analizar cada uno de los 17 hoteles individualmente para asegurar un cumplimiento con la línea de trabajo establecida. Visitas a los distintos hoteles, implantación de procedimientos. Responder a las consultas de los directores, solventar problemas en la operativa diaria de los Hoteles y ayudar al GM en la toma de decisiones.
  - Supervisión y seguimiento de los índices de satisfacción de clientes por unidad alojativa y comparativo general a nivel cadena. Identificar cuáles son aquellos problemas principales en cada Hotel y poner en marcha planes de acción para solventarlos, en consenso con el director
  - Trato con el personal y con huéspedes, controles de calidad y de APPCC
  - Creación de manuales; de calidad, recepción, pisos, uso de los PMS y reservas.
  - Parte del grupo a cargo de la implantación de un nuevo PMS, atendiendo a los cursos de formación, creación del manual y puesta en marcha en los diferentes hoteles.

## Hotel Parque Tropical

(2014-2016)

Subdirectora en Hotel Parque Tropical

- **Instalaciones;** Hotel 4 estrellas con 234 habitaciones en Gran Canaria

## Servatur Hotels S.A

(2013-2014)

Asistente de dirección y segunda a cargo del departamento de compras

## Formación Académica

---

### Master Internacional en Dirección de Empresas de Turismo y Ocio

(2016-2017)

Mejor expediente académico, master realizado de modo presencial en el Instituto Canario de turismo

### Diplomada en Relaciones Laborales por la Universidad de Salamanca

(2008-2012)

### Diplomada en Ciencias Empresariales por la Universidad de Salamanca

(2008-2012)

## Idiomas

---

### Inglés

Nivel Alto

- Certificate in Advanced English (CAE) otorgado por la University of Cambridge

### Alemán

Nivel Alto

### Italiano

Nivel Alto

## Cursos

---

- Curso SAP Business One. **70 Horas. Confederación Canaria de Empresarios**
- Curso Etiqueta Q Calidad **60 Horas. Método Estudio Consultores**
- Curso Gestión Administrativa de las Relaciones Laborales **210 Horas. Método Estudio Consultores**
- Curso de Online Marketing, **Internet advantage, Salamanca.**
- Curso de Organización de eventos y las nuevas tecnologías, **Universidad de Salamanca**

## Conocimientos Informáticos

---

- Manejo de Sistema Operativo: Windows XP, Windows 7, Mac OS.
- Manejo avanzado de Microsoft Office: Excel, Word, Outlook, Access, Power Point...
- Manejo a nivel avanzado de ERP.

## Datos de interés

---

- Permiso de conducir B-1 y vehículo propio
- Disponibilidad absoluta para viajar

## Competencias

---

- Excelente trabajando bajo presión
- Elevado nivel de idiomas y habilidades comunicativas
- Comprometida y autocrítica con la calidad de mi trabajo
- Capacidad de organización y control
- Capacidad para el trabajo en equipo e individual
- Capacidad de adaptación, flexible y resolutiva