



SILVIA BEATRIZ CERCHIARA

Datos

Personales

Lugar y fecha de nacimiento: Mar del Plata, 17 de enero de 1959
 D.N.I 13.089.041
 TE (0223) 155339851 / e-mail sichelo@hotmail.com

Estudios Cursados

Posgrados

Magister en Marketing
 Universidad del Centro de la provincia de Buenos Aires, Universidad de Rio Grande do Sul, Brasil; Fundación Bolsa de Comercio de Mar del Plata; 1995

Universitarios

Licenciada en Turismo
 Egresada de la Universidad Nacional de Mar del Plata, 1985

Becas

Master in turismo.
 Sviluppo delle competenze manageriali per la valorizzazione nella promozione del turismo Argentino. Master per Donne manager del settore turistico in Argentina. Progetto Calabria - Argentina
 Reggio Calabria, Italia 2002

Administración Hotelera
 Becada por el gobierno italiano en el VI Curso de Dirección Hotelera, Escuela de Ciencias Turísticas, Roma Italia, 1984

Cursos en el exterior

Curso Internacional de Tarifas aéreas
 Pan American Miami, Estados Unidos 1988

Antecedentes profesionales en el exterior: Consultor para TURPLAN INTERNATIONAL CONSULTING del Arq. Roberto Boullón. Cargo: experto en turismo. Proyecto: Ruta Lenca (Honduras) 2003

Actualizaciones

Programa Internacional de formación para Agentes de Viajes
 Curso Básico IATA-FUA AV 1991

Idiomas

Inglés: habla, lee y escribe
 Conocimientos de italiano y francés

Consejo Consultivo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Depto. Turismo
 Socio SKAL Mar del Plata

Experiencia Profesional

Desde 1995 Gerente y asesor técnico de la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata y zona de influencia.

Gestión de socios y asistencia técnico profesional a la Comisión Directiva

Desarrollo de las producciones técnicas realizadas para la AEHG de Mar del Plata entre ellas:

Autora y actualizaciones " Problemáticas del Sector Hotelero Gastronomico de Mar del Plata y de la provincia de Buenos Aires

Autora y organizadora del Festival Gastronómico de Mar del Plata desde 2004

Responsable de contenido y coordinación de la Revista Institucional 4 Estaciones de la AEHG de Mar del Plata desde 1996

Documentos presentados por la entidad: Inicio de Clase, Gestión por el cambio de horario, Recuperación Feriados y Carnavales, Evaluación temporadas, vacaciones de julio y fines semana largos.

Inmobiliario Hotelero,

Proyectos para el Plan Estratégico de Mar del Plata en 2004 y en 2012

Responsable Relevamiento Gastronómico de 1997, colaboradora actualización 2013 y 2018.

Propuestas comerciales institucionales: paquetes turísticos, excursiones, contenidos para desarrollo de webs y fb institucional y comercial(www.descubrimardelplata.com)

Responsable del Programa de Capacitación Permanente de la entidad desde 1995

Asesor e instructor para FEHGRA, FEHGBA, CAME; CFI, CEPBA

Asesora del Departamento de Capacitación de FEHGRA

Asesora del Departamento de Turismo de FEHGRA desde 2017

Profesional independiente en asistencias técnicas y para consultoras desde 1990

Función, responsabilidades, logros más importantes

Planificación, docencia, formulación de encuestas. Disertante en cursos y seminarios. Asistencia en marketing a instituciones. Propuesta de servicios, estudios de mercado, diseño encuestas.

- Participó en: Proyecto de desarrollo Ruta Lenca (Honduras, 2004); estudio de demanda turística del NO de Santa Cruz, Planes de desarrollo de Villa Carlos Paz, Borde costero del Paraná y Mar del Plata.
- Disertaciones sobre: Plan Siempre Mar del Plata (propuesta de paquetes turísticos).- Jornada sobre el Desarrollo del Turismo en la provincia de Buenos Aires, 2 de julio de 1999, Tandil, Fundación Carlos Auyero. Amenazas e innovaciones en la hotelería (nacional y marplatense); Marketing de servicios, Marketing para entidades sin fines de lucro.
- Dictó cursos para actualización empresaria: Marketing y Gestión Hotelera, Técnicas de venta para empresas de servicios turísticos; Curso- taller uso estratégico de la información Mar del Plata como producto sede de acontecimientos programados.

Antecedentes en el sector público

EMTUR Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata

Actualmente representante de la AEHG en el Comité Ejecutivo sector privado del EMTUR

A cargo de la Atención y Despacho de la Dirección .Del 23 de mayo al 17 de junio de 1994 y del 20 de enero al 31 de agosto de 1995

Directora de Promoción: 1993-1995

Función, responsabilidades, logros más importantes

Directora del Ente de Turismo.

- Logros: actualización Área Estadística, desarrollo de nuevos productos, capacitación y actualización recursos humanos, formulación campañas de promoción, trabajo conjunto con el sector privado. Proyecto y reuniones técnicas para la Actualización Desarrollo y puesta en valor del Producto Acontecimientos Programados y análisis del modelo bureau en el mundo; cuyo resultado fue la creación del Mar del Plata Convention & Visitors Bureau en el año 1995, primer Bureau de la Argentina.

Ente Nacional de Turismo / Técnico de la Delegación Mar del Plata, 1990-1991

Profesional técnico en empresas de Viajes y Turismo; 1985-1990

Trabajos y Producciones técnicas realizados

2019

TURISMO DE FE Guía de turismo religioso y creencias populares de Argentina.

Relevamiento de la oferta de las filiales de FEHGRA 650 par para impresión en febrero 2020. Co autoría.

2017

DAGIE II "El ABC de la Dirigencia en FEHGRA" Editado por el Fondo Editorial FEHGRA (en co-autoría)

2015

DAGIE I "Recomendaciones para una participación productiva en encuentros comerciales del sector" Editado por el Fondo Editorial FEHGRA (en co-autoría).

2013

Manual de Gestión Operativa de Filiales – Editado por el Fondo Editorial FEHGRA (en co-autoría).

2012

La Hotelería como industria hacia una nueva definición del impuesto inmobiliario

Colaboración con el Departamento de Turismo, Investigación y Desarrollo para el relevamiento del Producto Turismo de fe en filiales.

Integración del jurado en representación de FEHGRA del concurso Hoteles +verdes que premia los mejores proyectos de hotelería sustentable de la República Argentina. La iniciativa destaca los proyectos innovadores tanto en lo relativo al diseño de establecimientos con criterios de sustentabilidad, a la incorporación de tecnologías eco-eficientes, a las buenas prácticas de gestión hotelera sustentable, al desarrollo y puesta en el mercado de productos y/o servicios que reduzcan el impacto ambiental de la actividad hotelera en cualquiera de sus dimensiones, o a la realización de estudios que faciliten el avance hacia la sustentabilidad de la hotelería argentina.

2010

Proyecto Escuela Secundaria Técnica con orientación en hotelería y gastronomía (en coautoría)

Plan Estratégico para la AEHG de Pinamar (en co autoría)

2009

Diseño curricular de base para la Escuela de Dirigentes "Julio Gayá" FEHGRA (en coautoría)

2008

Informe Normalización de roles y certificaciones de competencias (en coautoría)

Programa Formador de formadores (en coautoría)

Análisis de Sistemas de Clasificación y Categorización de Alojamientos para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la AHRCC(en coautoría)

Ponencia en el III Congreso Virtual Latinoamericano de Competitividad de Empresas y Destinos Turísticos "MIPYME turísticas y hoteleras: Presente y Futuro"

2007

Anteproyecto: "La identidad gastronómica como experiencia turística" Concurso de menús y recetas
1er. Recetario Turístico de comida regional argentinas FEHGRA / CFI (en coautoría)

2006

Documento Base para un estudio de factibilidad para homogeneizar el Sistema de clasificación y categorización de alojamientos para la Región Cuyo. FEHGRA/ CFI (en coautoría)

2005

Representante de FEHGRA en las Reuniones del Subcomité CALIDAD EN TURISMO del Instituto Argentino de Normalización y Certificación - IRAM.

Colaborador proyecto de Ley Nacional de Categorización Hotelera

Medidas a nivel nacional para el Sector Hotelero y Gastronómico a ser presentadas a los candidatos presidenciales, en colaboración para FEHGRA.

2004

FEHGRA Colaborador proyecto de Ley Nacional de Categorización Hotelera

Dictamen desde el marketing turístico para puesta en valor de inmuebles y terrenos a la venta. (en colaboración)

Desarrollo de los proyectos presentados por al Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata para el Banco de Proyectos del Plan Estratégico de Mar del Plata

2003

Impacto económico directo de los gastos realizados por los turistas de vacaciones en Argentina durante el mes de enero de 2003, en colaboración para FEHGRA

Medidas a nivel nacional para el Sector Hotelero y Gastronómico a ser presentadas a los candidatos presidenciales, en colaboración para FEHGRA.

Dictamen sobre el proyecto de ley de categorización de alojamientos turísticos presentado por la Comisión de Turismo de la Cámara de Diputados de la Nación; en colaboración con FEHGRA

Consultor y coordinador del Curso – Administración de Recursos Humanos y Relaciones Laborales".- CAME Programa de Fortalecimiento al comercio Minorista BID/FOMIN-CAME y la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata.

2002

Consultor del Curso - Taller de capacitación sobre plan comercial para el desarrollo de nuevos productos turísticos.- CAME Programa de Fortalecimiento al comercio Minorista BID/FOMIN-CAME y la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata.

2001

Asistencia técnica para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Neuquén

Desarrollo de contenidos y textos para el website de la Empresa Torres de Manantiales Apart Hotel, Spa & Club de Mar y Centro de Convenciones

Actualización del documento para la fundamentación de la reducción del impuesto Inmobiliario para la hotelería de la provincia de Buenos Aires. Trabajo realizado para al Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la provincia de Buenos Aires

Actualización del documento sobre la incidencia de las tasas municipales y situación del sector hotelero-gastronómico de Mar del Plata presentado ante el Ejecutivo Municipal para solicitar su adhesión al acuerdo de Competitividad del Sector Turismo.-

2000

Caracterización del sector hotelero-gastronómico de la ciudad de Mar del Plata. Fundamentos técnicos para la solicitud de fomento a la actividad a nivel municipal.

Dictamen sobre una propuesta inmobiliaria en la peatonal San Martín de la ciudad de Mar del Plata
Colaboración en las propuestas técnicas de la presentación realizada por FEHGRA sobre "Crisis del Sector hotelero- gastronómico"

Estudio de la demanda turística de la zona noroeste de la provincia de Santa Cruz (Perito Moreno, Los Antiguos, Hipólito Yrigoyen y Gobernador Gregores) para el CFI (Centro Federal de Inversiones)
Asesora para el proyecto de equipamiento del área terminal del Morro de la Escollera Sur, Mar del Plata.

1999

Zonificación turística de la ciudad de Mar del Plata. Plan Siempre Mar del Plata: propuesta de paquetes turísticos: 100 empresas. Trabajo realizado para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata

Relevamiento Gastronómico de Mar del Plata. Trabajo realizado para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata. Evaluación de la temporada 1998-1999. Trabajo realizado para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata

1998

Amenazas e innovaciones en hotelería. Ponencia presentada en el XX Congreso Nacional de Estudiantes de Turismo, Mar del Plata

Propuesta para un organismo local de turismo

Plan Mar del Plata Primavera: propuesta de paquetes turísticos , 73 empresas. Trabajo realizado para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata

Asistencia técnica en marketing: Restaurante La Marca

Incidencia de los fines de semana largos en la hotelería y gastronomía. Trabajo realizado para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata.

Evaluación de la temporada 1997-1998. Trabajo realizado para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata

1997

Propuesta de servicios para el local N° 5 de Playa Grande para la licitación pública de las Unidades Turísticas Fiscales del partido de General Pueyrredon

Industria hotelera marplatense, análisis de la rentabilidad del sector y la incidencia del impuesto inmobiliario en la actividad hotelera: proyectos para la reforma del impuesto inmobiliario. (Los resultados del trabajo permitieron la modificación de la ley fiscal y reducción del impuesto para el año 1998. Trabajo realizado para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata

Proyecto de ley. El turismo como industria. Trabajo realizado para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata

Diagnóstico y análisis de factibilidad comercial para la apertura de un apart-hotel en la ciudad de Mar del Plata

Evaluación de la temporada 1996-1997. Trabajo realizado para la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata

1996

Propuesta de Servicios del Ocean Club para la licitación pública de Unidades Fiscales del partido de General Pueyrredón, Balneario N°1 de Playa Grande.

1993

Participación en el Plan de Desarrollo y Comercialización de Villa Carlos Paz para el Estudio de Isabel Sendón & Asociados Consultores Turísticos

1992

Participó en el Plan de desarrollo turístico del Borde Costero del Paraná para el estudio de Isabel Sendón & Asociados Consultores Turísticos

Participó en el Plan de desarrollo y comercialización de Mar del Plata para el estudio de Isabel Sendón & Asociados Consultores Turísticos

Últimas Disertaciones

Facultad de Ciencias Económicas FASTA "Los paradigmas del turismo actual y el rol de las entidades empresarias del sector"

Universidad de Quilmes "La Hotelería de la costa atlántica bonaerense"

Jornadas turísticas: "Calidad: Servicios vs rentabilidad" y "La gestión en época de crisis" septiembre, Ciclo Septiembre es nuestro, Mar del Plata

Universidad del Salvador: "La calidad en turismo"

Ponencia en el 1º Congreso Nacional de Competitividad Turística de Destinos y Empresas Villa Gesell "El rol de las Asociaciones Empresarias en la búsqueda de la competitividad".

Cursos Resumen

UADE Pinamar ¿Cómo crear y liderar equipos de alto rendimiento empresarial?" (*International Undergraduate Course with Harvard Extension School Certificate of Approval*).

FASTA Mar del Plata Formación de tutores para entornos virtuales

Seminario: "Introducción al Conocimiento de la Gestión para la Excelencia" Programa: Juntos Podemos de American Express

Curso de manipulador de Alimentos

Jornada el Turismo para Adultos Mayores

Jornada de Actualización Psicología Laboral y Organizacional ,A.D.E.I.P Asociación Argentina de Estudio e Investigación en Psicodiagnóstico,

Empresa de familia, Red Federal de Capacitación FEHGRA

Curso de Gestión Hotelera del Centro Superior de Hostelería de Galicia.

Curso de Management, Red Federal de Capacitación de FEHGRA.

Curso-taller.- Arte y Ciencia de la Negociación.

II Simposio Latinoamericano de docentes, investigadores, planificadores y gestores en turismo.- Centro de Investigaciones Turísticas, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata

Curso "Técnicas de Investigación de Mercado" dictado por la Lic. Nora D'Alessio, organizado por el Centro de Ingenieros de Mar del Plata.

Seminario "La revolución de los Clientes" Tom Wise.

Seminario Gerenciamiento en Marketing "Como conducir los negocios en épocas de crisis". Fundación Bolsa de Comercio de Mar del Plata.

Seminario Internacional: Total Marketing de Philip Kotler

Primera Jornada de Mercadotecnia de AFEET. Marketing en la realidad argentina.-

Manejo de quejas y calidad de servicio. Massimo Ianni.

XIX Seminario Nacional de Entes Municipales de Turismo.-

Primer Seminario Internacional: El Turismo en los '90 expandiendo la cooperación en negocios entre EEUU y Argentina

Seminario Canales de Comercialización Internacional

Normas protocolares y de comportamiento social

Desarrollo Gerencial. IETAL

Entrenamiento para la investigación en el campo profesional

Jornadas intensivas de turismo activo

Curso de capacitación para personal de congresos

Primer Seminario Internacional de Hotelería y Turismo

Introducción a la oratoria. O.E.A

El turismo y el comportamiento de sus protagonistas. O.E.A.

Curso de geografía turística. AVIABUE

Curso de construcción de presupuestos e itinerarios terrestres. AVIABUE

Curso de Planificación del desarrollo turístico

Curso de Conservación turística de los recursos naturales

Jornadas de arquitectura y turismo.-

Otras Publicaciones

Sección Turismo & Lugares del Semanario de Información y Opinión Noticias & Protagonistas agosto-noviembre 2001

Revista Institucional 4 Estaciones de la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata, desde 1996 a la fecha Columna Turismo Técnico

Metodología para la Estadística Turística, editado por la Municipalidad de General Pueyrredón, 1981.

Un enfoque para la interpretación del recurso turístico (colaboración) editado por la Municipalidad de General Pueyrredón, 1982.

TRAYECTORIA EN CAPACITACION Y ANTECEDENTES ACADÉMICOS

- Autora del proyecto de la Licenciatura en Turismo en articulación con tecnicaturas, modalidad a distancia presentado por la Universidad FASTA sede Mar del Plata y aprobado por el Ministerio de Educación/ 2008
- Propuesta de contenidos y Directora de la Diplomatura en Gestión Hotelera Gastronómica Modalidad a distancia organizado por la Universidad FASTA y la FEHGRA / desde 2006 a al 20115
Profesora del Módulo marketing en empresas hoteleras y gastronómicas, 2006-2011
- Instructor en marketing para el Centro de Capacitación de FEHGRA y para el Programa Regional desde 2005
- Formación Continua para hotelería y gastronomía .Convenio SECTUR-CFI-UTHGRA-FEHGRA. (2004- 2005)

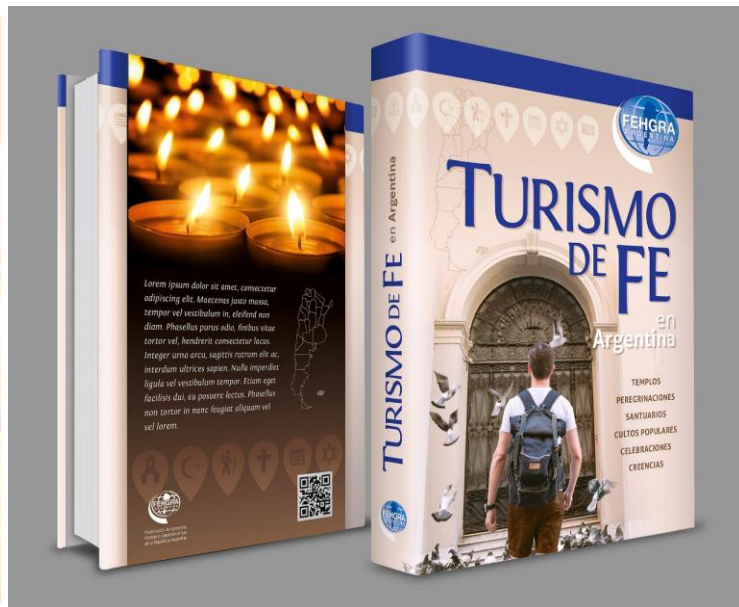
EQUIPO ASESOR PARA EL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL DE FEHGRA CON LA LIC. MARÍA ALEJANDRA SOLDAVINI 2008 -2018

Trabajos realizados

- Autoras del proyecto para la creación de la Escuela de Dirigentes "Julio Gayá" (Nivel de Base y Formación Continua) Elaboramos el diseño curricular de base sobre el cual se asentó la propuesta de enseñanza. Coordinación de los encuentros presenciales. Diseño de las encuestas para evaluar en forma permanente el grado de satisfacción de los cursantes, guiando a los docentes en las problemáticas institucionales de FEHGRA y sus filiales y registrando los espacios de mejora para ajustar el proyecto, año a año, con la Universidad.
- Formación Continua, hemos compartido además con la Universidad responsable de su desarrollo académico, un profuso material conceptual en relación con el funcionamiento y problemáticas que atraviesan a las instituciones, producto de la investigación y producción intelectual propias.
- Temas de formación/actualización para el sector, a través de la coordinación del "Manual de Inglés ESP para Hotelería y Gastronomía" "Manual Gestión Operativa de Filiales" (el documento más bajado de la Plataforma de Capacitación de FEHGRA); DAGIE I "Recomendaciones para una participación productiva en encuentros comerciales del sector" DAGIE II "El ABC de la Dirigencia en FEHGRA" veintiún colaboraciones en seis reportajes, ocho notas de directivos de FEHGRA o filiales y seis de asesores o profesionales y cuyo cierre fue una carta del ex Ministro de Turismo, Gustavo Santos.
- Certificación de calidad en FEHGRA, identificación de los procesos y perfiles puestos del Departamento de Capacitación.
- Proyecto de Escuela Secundaria Técnica con Orientación en Hotelería y Gastronomía, el trabajo de Definición de perfiles profesionales y competencias ocupacionales.
- Formulación de un programa de formador de formadores.
- Estandarización y evaluación de la presentación de propuestas de capacitación para los cursos a filiales, sobre la base de un criterio pedagógico, entre otros.

PUBLICACIONES DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACION FY FORMACION PROFESIONAL DE FEHGRA

- TURISMO DE FE Guía de turismo religioso y creencias populares de Argentina. Relevamiento de la oferta de las filiales de FEHGRA 650 par para impresión en febrero 2020. Co autoría.
- DAGIE II El ABC de la Dirigencia en FEHGRA
- DAGIE I Recomendaciones para una participación productiva en encuentros comerciales del sector
- Manual de Gestión Operativa de Filiales



- Profesor Tutor de la Maestría en Marketing de Servicios de la Universidad Nacional de Centro y Universidad Nacional de Comahue 1999
- Profesora titular del Community College 1989- 2005 en las carreras:
Técnico Superior en Turismo
Técnico Superior en Hotelería
Cátedras " Promoción en el Turismo" y "Técnicas de venta" y profesora titular de la Cátedra "Administración y control de la gestión hotelera" en la carrera Técnico Superior en Hotelería desde 1997-2005. Profesora titular de la materia Principios de Comercialización de las carreras Técnico Superior en Turismo y Técnico Superior en Hotelería.
- Coordinador e instructor del Módulo de Marketing Turístico del proyecto de "Calidad en servicios turísticos" Edición 2003, destinado a pymes turísticas de Mar del Plata, Villa Gesell y Mar de las Pampas, auspiciado por la Secretaría de la pequeña y mediana empresa (SEPyME).

- Docente del curso: Experto en Marketing Turístico Organizado por Mâthesis y el Consulado de Italia, Rosario, 1999
- Profesora titular de la Escuela Superior de Hotelería (ESH de la AHT) desde 1992. Cátedras Introducción a la Hotelería y el Turismo e Historia de la Hotelería y la Gastronomía. CABA 1992-1998
- Jefe de trabajos prácticos de la Cátedra Servicios Turísticos II de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de Mar del Plata de 1989 a 1993.-
- Auxiliar docente de la Universidad del Salvador entre 1985 y 1987.- Capital Federal.-
- Profesora de los cursos de la Universidad de Verano. Mar del Plata. 1993
- Profesora de la UADE Universidad Argentina de la empresa para la carrera Bachiller en transporte aéreo y turismo. 1993.-
- Profesora del Instituto Marcelino Champagnat en la carrera Técnico Superior en Hotelería.- Mendoza. 1993.-
- AAVISA, Curso de Guías Turísticos Locales.- 1985
- Universidad Nacional de Mar del Plata.- Ayudante alumno 1982 -1983
- Jurado en Universidad Nacional de Mar del Plata y Universidad de Quilmes