

Hazel Rebeca Villalobos Mora



Email: hazelvillalobosmora@hotmail.com
Dirección: Manuel Antonio, Quepos, Costa Rica.
Teléfono: (506) 88124131

OBJETIVO

Posicionarme en un puesto que me permita implementar mis habilidades y destrezas dentro de un ambiente competitivo, permitiendo mi desarrollo intelectual, humano y profesional.

HOBBIES

- Estudio de las plantas y aves
- Leer/ Cocinar
- Jugar Volleyball (formé parte del equipo de volleyball del ITCR)
- Escuchar Música

IDIOMAS Español / Inglés avanzado

EDUCACIÓN FORMAL

Universidad 1998-2003

Administración de Empresas. **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA 2003**. El plan de estudios fue dividido en las cuatro grandes áreas de la Administración: Mercadeo, Finanzas, Contabilidad y Recursos Humanos. REALICE MI TESIS EN RECURSOS HUMANOS. (Durante la carrera llevé a cabo muchas prácticas de trabajo, ejemplo en costos, mercadeo, recursos humanos entre otras).

Secundaria 1998-2003

Bachiller en Ed. Media, Liceo Pacífico Sur, Ciudad Cortés de Osa, Puntarenas. Obtuve un intercambio a **Estados Unidos**, para un año de educación media en **Patagonia High School, Patagonia City, Arizona**.

OTROS ESTUDIOS Y CONOCIMIENTOS

Curso de Fotografía.

Curso de Manipulación de Alimentos

INA: Curso "Geografía Turística de Costa Rica, aplicada a la Actividad Turística".

ICT- INBIO- CATUGOL (Cámara de Turismo de Golfito) curso intensivo para Guía Naturalista.

ICT - CERTIFICADO DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA (cst)

PADI Licencia Certificada de Open Water Diver.

Dominio de Ambiente Windows: Internet Explorer, Excel, Word, Power Point, etc.

Dominio de Ambiente Macintosh. (APPLE)

Skills, programa hotelero.

SEMINARIOS y DIPLOMADOS Tomados en México.

Atención y servicio al cliente.

Evolución y competitividad hotelera y turística

Liderazgo y evolución

Floor manager / Bar manager /Kitchen manager /Hotel Manager

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Desde muy joven empecé trabajando en el Restaurante Familiar realizando todas las tareas (Limpieza, ayudante de cocina, cocinera, mesera, cajera, hasta llegar a labores administrativas).

1998-2003 Guía Naturalista, Península de Osa

Durante mi carrera universitaria, en los periodos de vacaciones, trabajé para diferentes empresas como guía naturalista, guíé grupos de turistas a diferentes Parques Nacionales del país (Corcovado, Isla del Caño, Parque Ballenas, Parque Esquinas, Humedales Térraba – Sierpe entre otros, ganando experiencia laboral al mismo tiempo que mantenía buen rendimiento académico. Algunas de estas empresas son: Estación Biológica Marengo, Águila de Osa Inn, Punta Marengo, Rio Sierpe Lodge, Crucero Wind Song y Crucero Wind Soard, entre otras.

2003-2004 Gerente Mercadeo y Ventas del Hotel AGUILA DE OSA INN. Bahía Drake de Osa.

Las principales tareas desarrolladas fueron: promociones, visitas a agencias, actualización de página web, estadísticas de ventas, giras nacionales de promoción, organización y participación en ferias nacionales como EXPO TOUR, EXPO OSA, e Internacionales como DEMA en USA, además la coordinación de visitas de mayoristas y minorista al hotel. También participé en la Administración del Recurso Humano del hotel ya que realice la tesis de graduación en esta área (Manual de Puestos y Procedimientos).

2005 (6 meses) Cafetería Italiana, Pompano Beach, Florida USA.

Tuve la oportunidad de viajar a USA y trabajar en una cafetería Italiana, estuve a cargo de la preparación de cafés (espressos, machiatos, cappuccinos, caffè late, etc), y sandwiches, aprendí muchísimos, debía realizar limpieza general, inventarios, además de la preparación de cafés tuve tareas como realizar algunas compras, realizar cobros, hacer aperturas y cierres de la cafetería.

2005-2006 Gerente de Operaciones HOTEL VILLAS GAIA, Ojochal de Osa.

Administración de recurso humano, recurso financiero, supervisión departamento housekeeping, manejo de quejas, cobro a los huéspedes, supervisión de Alimentos y Bebidas (compras de alimentos, chequeo de proveedores, costos de platillos, inventarios, estandarización etc), supervisión del departamento mantenimiento y jardinería. Es un hotel boutique pequeño el cual requería mucha atención personalizada al huésped.

2006- 2007 Negocio Propio – Mercadeo, Administración y Operaciones COSTA RICA ADVENTURES.

Abrí una Tour Operadora en Osa, realizando toda la investigación de mercado y promoción de la misma, desarrollo y organización de tours y administración de toda la operación, manejo de personal tanto de la empresa como personal externo contrato por turnos. Vendí mis acciones a mi socio porque se me presento la oportunidad de viajar a México y trabajar en hoteles de gran prestigio obteniendo experiencia laboral internacional.

2008- 2009 Asistente del departamento de División Cuartos. HOTEL PRESIDENTE, Acapulco, Mexico.

Estaba a cargo del control de procesos como la limpieza de las habitaciones bajo sus estándares, lavandería, labores de servicio al cliente en recepción, organización y control de entradas y salidas de huéspedes, solución de quejas de huéspedes, entre otras. La experiencia fue valiosa por cuanto son procesos que hacen la diferencia a un servicio de calidad.

2009-2010 Gerente Division Cuartos – AUROLA HOLIDAY INN, San José, Costa Rica

Me encargaba de la supervisar recepción, supervisar ama de llaves, responsable del webgurú (resolver quejas de clientes en línea de USA básicamente), resolver quejas de clientes del hotel, manejo de clientes VIP, manejo de clientes con extra persons entre muchas labores más.

(2010-2013) JORCAD CONSULTORES Empresa Internacional consultora en hotelería, gastronomía y turismo. Algunas de las funciones que desempeñé son:

- Venta y logística de los servicios que ofrece la empresa, como cursos, seminarios diplomados, consultorías, reingenierías, desarrollo de manuales de entrenamientos y puestos.
- Supervisión de procesos y recolección de datos.
- Desarrollo e implementación de técnicas de ventas sugerida y venta inductiva para centros de consumo.
- Desarrollo de libros de entrenamiento, manuales de procedimientos y manuales de puestos.

- Desarrollo de planes de marketing interno y externo, análisis de costos, inventarios, y masters.
- Supervisión de aplicación de las reingeniería en cocinas, barras, recepción, ama de llaves.
- Desarrollo, capacitación e implementación de menús.
- Desarrollo de planes de inducción para Recursos Humanos, entre otras.

ALGUNAS DE LAS EMPRESAS CON LAS QUE TRABAJÉ COMO PARTE DEL EQUIPO JORCAD FUERON:

San José Indoor Club Costa Rica (un año)

Entrenamiento y Capacitación para el personal de AyB en general.

Entrenamiento y Capacitación del personal para la inauguración el restaurante Mirador, además del desarrollo del menú, análisis de costos, estandarización.

Restaurante Mexicano Tako Land Costa Rica (un año)

Desarrollo de recetas y menú , organización de los inventarios, costos, reclutamiento de personal, capacitación y entrenamiento del mismo; Aperturas y Cierres.

Hacienda Jurídica, Brisas, Querétaro México. (seis meses)

Reestructuración del departamento de AyB por cambio de marca a Brisas. Capacitación a todo el personal AyB (personal operativo y mandos medios), desarrollo de Manuales de Entrenamiento y desarrollo de algunos procedimientos para mejorar la calidad en el servicio.

Hotel Holiday Inn, Querétaro, México (seis meses)

Capacitación a todo el personal de AyB, desarrollo de Manuales de Capacitación, desarrollo de sistemas de trabajo por posición, desarrollo de algunos procedimientos, estandarización en servicio, implementación de herramientas de trabajo y procedimientos.

Hotel Sheraton Centro de Convenciones, Panamá (año y medio)

Apertura del S Rumba Bar: Reclutamiento y Capacitación y entrenamiento del personal (meseros, bartenders, cajeros, bar manager). Desarrollo de Menú, desarrollo de Manuales de trabajo, desarrollo de manuales procedimientos.

Reingeniería, Capacitación y entrenamiento a todo el personal de los restaurantes Café Bahía, Las Hadas y Crostini.

Cada consultoría y reingeniería tiene una duración aproximada de seis meses a un año.

2013 2014 Gerente de Alimentos y Bebidas del Hotel LAPA RIOS, Puerto Jiménez de Golfito.

Dentro de los objetivos destacados fue organizar y coordinar el departamento llevándolo al top del índice de satisfacción en la calidad de Alimentos y Servicio. Además me encargaba de administrar el personal de cocina, bar y restaurante, tenía relación directa con el cliente, cada gerente de departamento nos quedabamos como MOD (manager on duty) al menos 2 veces por semana.

Durante mi periodo de trabajo realicé los masters de las recetas y todas las subrecetas del hotel tanto de alimentos como de bebidas, incluyendo sus fichas técnicas, entrenamiento y capacitación del personal de AyB, además hubo cambio de recetas, nuevos menús de los cuales estuve a cargo. (menú de desayuno, almuerzo, snacks, cena, niños y los de bebidas). Entre todas las tareas del día a día.

2014 -2018 Gerente Operaciones/Chef/ Kitchen Manager, Restaurante Mexicano TA-CHOS. Quepos, Manuel Antonio.

Desarrollo de recetas y menú , organización de los inventarios, costos, reclutamiento de personal, Compras, logística, capacitación y entrenamiento de personal; Aperturas y Cierres.

Logramos llevar el restaurante en menos de 8 meses a #1 en TripAdvisor, con 5 burbujas.

Referencias:

Sr. Jorge Calderón Duran, Propietario Jorcad Consultores y Restaurante TA-CHOS Tel: 8374 5007

Sra. Elennay Castillo, Recursos Humanos, Hotel Sheraton Panamá Tel. +507 6158 6839

Sr. Greivin Castillo , Recursos Humanos Hotel Lapa Ríos. Tel. 8779 6344

Sr. Carlos Gonzalez, Operaciones, Hotel Aguila de Osa Inn. Tel: 8720 2986

Sra. Estibaliz Hidalgo Gerente de Mercadeo, Marina Pez Vela, Quepos Tel. 8874 7625