



Programa Mejora Continua y Calidad Total

Anual

Duración: 24 lecciones de 3 horas cada una.

Duración: 72 horas/ 12 semanas

Modalidad: Trimestral.

Días miércoles y jueves.

Hora: 02:00 a 05:00 pm.

Metodología: teoría y práctica

Técnica: Capacitaciones y talleres

Cantidad del grupo: 12 asistentes

Contenidos

1. Orientación a Stakeholders: 1 lección miércoles 20 setiembre Ambos

Inscripción

Reglamento

Manual de Inducción

Actividades:

Dinámica Rompe-hielo

Video: “Cuando Dios te honra por tu integridad y fidelidad en donde estás trabajando”. Facebook

Recorrido por la empresa: habitación estándar, junior suite, master suite, spa, yoga y proyectos sostenibles.



Invitado:

Kender Robles R. explica proyectos sostenibles.

2. Sentido de Pertenencia: 1 lección

Definición de Sentido de Pertenencia

Misión y Visión del departamento

Credo y Promesa

Actividades:

Test CST

Dinámica del Logotipo

Video: “Ese no es mi problema”.

Clasificar funciones y distintivos, con el fin de comprender cuales me dan identidad laboral y cuales son parte de las funciones diarias.



3. Magic Service: 2 lecciones

Definición Servicio al cliente

Filosofía del Servicio

Presentación de Servicio de Excelencia

Reglas del Servicio

Actividades:

Video: Primeras impresiones

Enlistar los errores del video

Invitada: Estibaliz Aguilar

Factores Wow

Etiqueta-teléfono

Actividades:

Resolución de casos

Matriz de los 5 porqué

En grupos deben crear dos ideas wow que se podrían implementar en cada departamento.

Actuar como se debe contestar el teléfono adecuadamente.



4. Branding personal: 2 lecciones

Mi propia marca

Storytelling

FODA personal

Actividades:

Storytelling personal

Video: “Motivar a tu equipo” Facebook

Video: “La filosofía de los pobres” facebook

Lectura: Historia de 5 millonarios

Lectura: 5 millonarios que no dejarán su Fortuna a los hijos

Test Valores y actitudes

Test de Motivación

Inteligencia emocional

Comunicación Asertiva.

Actividades:

Test de Buen Autocontrol

Test Manejo de Conflictos

Realizar un FODA personal.

Invitada:

Estibaliz Aguilar: Inteligencia emocional



5. El Arte de la Comunicación: 2 lecciones

Imagen personal

Lenguaje no verbal

Actividades:

Video: “13 frases de Carolina Herrera” Facebook

Video: 15 frases de Will Smith facebook

Test: Cómo está su autoestima?

Test: Te comunicas bien?

La voz y una buena dicción

Vicios del Lenguaje

Actividades:

Trabalenguas

Hacer lecturas

Exponer un tema

6. El Arte de la redacción: 1 lección

Caligrafía

Ortografía

Lo actual y lo obsoleto

El correo y la carta.

Etiqueta en el correo electrónico y redes sociales

Dictado y un párrafo sin tildes y errores ortográficos.



Actividades:

Hacer una carta: comprobar caligrafía y ortografía.

Dictado y un párrafo sin tildes y errores ortográficos.

Invitada:

Magdalena Alfaro Alfaro (Universidad Técnica Nacional).

7. Etiqueta y Protocolo: 5 lecciones

Historia y Tipos de Protocolo

Diferencia entre Etiqueta y Protocolo

La influencia de la imagen

Vestuario y calzado

Accesorios

Psicología del color

Actividades:

Automaquillaje

Definición de estilo: tipo, forma y color del rostro

Preparación de la piel según el tipo de rostro.

Actividades:

Etiqueta empresarial

Desayuno, almuerzo, cena y cóctel empresarial.

Comportamiento en la mesa



Actividades:

Demostración y degustación de barismo: tipos de café.

Elementos de Etiqueta

Consejos básicos para comer o cenar en el extranjero

Tratamientos y precedencias

Práctica grupal: casos distintos para ordenar precedencias

Actividades:

Principios Básicos

Cómo sujetar una copa

Mantelería, cubiertos, vajilla y cristalería

Tipos de Mesa

Tipos de Servicio

Invitados:

Diego Cambroner Solís (Salonero)

Yeimy Miranda Robles (Supervisora de Spa)

8. Innovación y creatividad: 2 lecciones

Mejora continua

Gung Ho

Actividades:

Trabajo grupal

Video: Las 10 empresas más grandes del mundo Facebook

Video: Kaizen Facebook



Invitada:

Rocío Araya Ugalde (Asistente de Recursos Humanos)

Programa 5S

Diagrama de priorización.

Actividades:

Video: Los 4 acuerdos. Facebook

Trabajo grupal

Exposición de la ejecución del Programa 5S en un departamento.

Inglés básico: 5 lecciones

Implementación Duolingo

Pronombres

Saludos y despedidas

To be

Pronombre + to be

Verbos

Profesiones

Práctica “to be”

Números

Información personal

Preposiciones y Prácticas

Adjetivo Posesivo

There + be (is/are)

Preguntas frecuentes y respuestas

Práctica General

Invitado: Deyvin Aguirre (Recepcionista)



Adjetivos

This-that-these-those

Práctica General

Actividad de cierre

Preparar y presentar una exposición.

Asignaciones complementarias:

Gira

Hospedaje en el hotel.

1. Karen Núñez Ramírez (Salonera)
2. Ruth Mery Madriz Padilla (Cajera)
3. María Elena Herrera Miranda (Ayudante de Salón)
4. Cinthia Vanessa Miranda Solís (Cajera)
5. Xiomara Estrada Lazo (Mucama)
6. Marlen Díaz Vargas (Recepcionista)
7. Jordan Blanco Guzmán (Botones)
8. Sergio González Balladares (Botones)
9. Jean Pierre Brenes Loría (Recepcionista)
10. Luis Fernando Sandoval Gutiérrez (Recepcionista)
11. Raquel de Jesús Rosales Medina (Operaria de lavandería)
12. Aracelly Pérez Duarte (Operaria de lavandería)