



STRUTTURE ALBERGHIERE

Crescita delle Persone

=

Crescita dei risultati economici!

SCENARIO

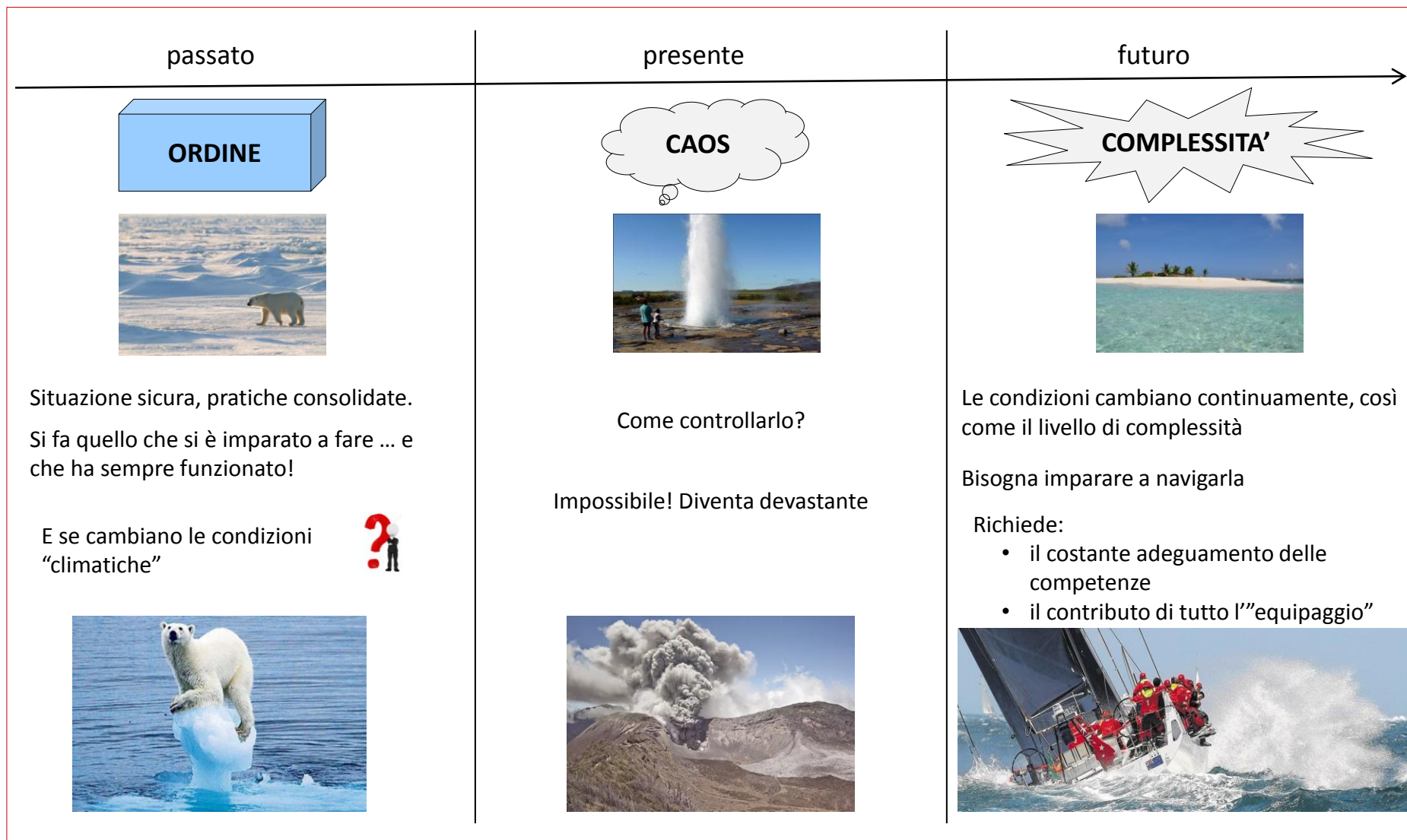
Lo stravolgimento delle condizioni avvenuto in questi ultimi anni, con un'intensità e un'imprevedibilità del tutto nuove mettono a dura prova qualsiasi attività imprenditoriale: molto dell'esperienza accumulata rischia di non essere più utilizzabile o, quantomeno, di dover essere analizzato criticamente.

Questa breve introduzione sullo scenario sintetizza quello che ciascun operatore economico sta ormai vivendo quotidianamente e rende manifesto che le attuali difficoltà preludono al consolidamento strutturale di condizioni sempre mutevoli e sempre più complesse.

Pertanto diventa necessario prepararsi a essere in grado di cambiare, indipendentemente dal tipo di cambiamento che sarà necessario.

Il presente progetto - inquadrabile come "percorso evolutivo" ha proprio lo scopo di offrire al mondo delle Strutture alberghiere la possibilità di realizzare il necessario salto culturale, con tempi e oneri contenuti.

SCENARIO



OPZIONI



INTUITO

ISTINTO



OTTIME DOTI

... ma siamo così sicuri che funzionino sempre, che diano sempre la soluzione migliore?

NO!!!

Perché anche se molto sviluppati si basano sull'elaborazione delle esperienze vissute, in prima persona o che possiamo dedurre da esperienze di altri.



Il ns. cervello lavora come un volano: tende a **mantenere**, non a **cambiare**.

Se le condizioni sono diverse da quelle abituali, il cervello cerca di ignorarle o di alterarne la percezione, pur di non "disturbarci" con l'ignoto.

OPZIONI

ORGANIZZAZIONE "INTELLIGENTE"



Rinforzare la "potenza" di cui si dispone:

CARATTERISTICHE
PERSONALI

ATTEGGIAMENTO

ABILITA'

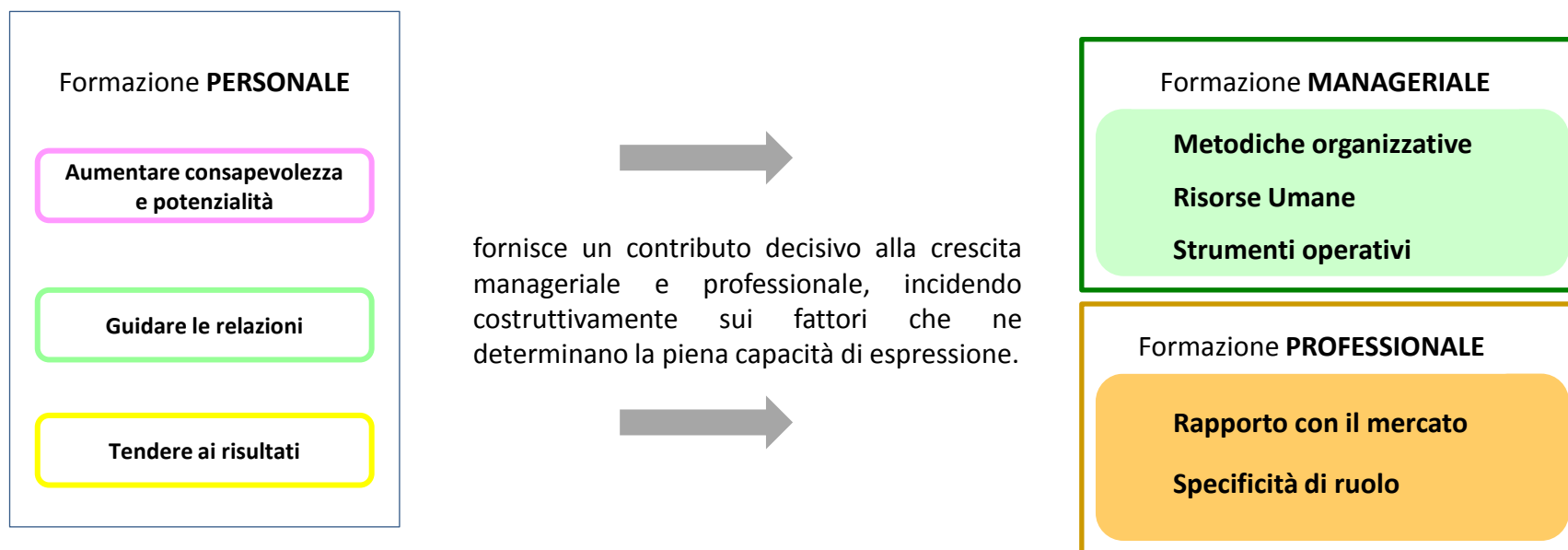
SOFT SKILL

PERCORSO

La “crescita” delle **Risorse Umane** passa attraverso un percorso formativo che si sviluppa in tre linee

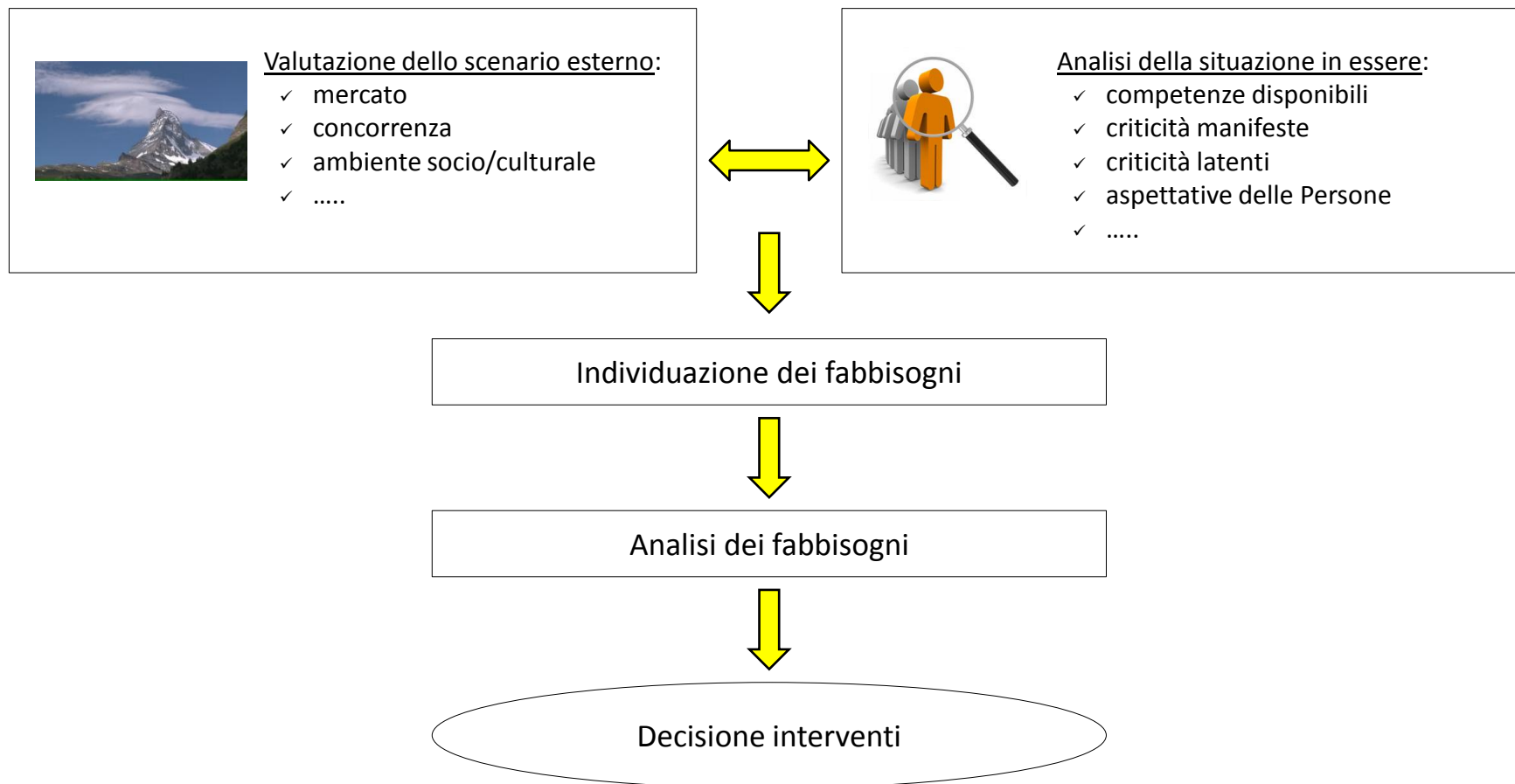
1. **formazione personale,**
2. **formazione manageriale,**
3. **formazione professionale.**

Le tre linee si integrano, originando un effetto sinergico di reciproco rafforzamento.



PERCORSO

La scelta dei destinatari e dei contenuti degli interventi formativi deve scaturire da:



OBIETTIVI e RISULTATI ATTESI

Obiettivi

Gli interventi formativi mirano a fornire ai partecipanti gli strumenti e le competenze per:

- **Conoscere** strumenti operativi - concetti, metodi, schemi - da trasferire nell'attività quotidiana;
- **Sviluppare** comportamenti idonei a comunicare con il Cliente e con i colleghi e i collaboratori;
- **Stimolare** il senso di appartenenza a un gruppo che ha comunione di valori, di interessi e di obiettivi;
- **Far nascere** la curiosità intellettuale verso l'innovazione metodologica, vista come opportunità per il miglioramento dei risultati e superamento di stereotipi comportamentali desueti;
- **Diffondere** la consapevolezza che:
 - il comportamento di ognuno predispone il Cliente a un approccio positivo o negativo e, di conseguenza, incidere sul giudizio complessivo;
 - il Cliente deve ricevere da tutta la struttura, un livello di servizio che lo lasci soddisfatto o anche più;
 - grazie al rapporto personale, il Cliente deve desiderare di ritornare, ma deve anche diventare strumento di promozione con un "passa parola" positivo.

Risultati attesi

I risultati indotti riguardano sia i Partecipanti che la Struttura.

- a) Partecipanti:
 - ⇒ crescita personale e professionale che migliora il loro rapporto con il lavoro;
 - ⇒ riduzione delle difficoltà nel rapporto con il Cliente;
 - ⇒ riduzione dei conflitti con i colleghi;
 - ⇒ conseguente diminuzione di fatica e stress.
- b) Struttura:
 - ⇒ miglioramento di efficacia ed efficienza delle attività svolte;
 - ⇒ riduzione delle dispersioni dovute a correzioni, interventi di supporto, conflitti;
 - ⇒ maggiore soddisfazione del Cliente;
 - ⇒ conseguente miglioramento dei risultati economici.

RUOLI COINVOLTI

Premessa

Ogni Struttura alberghiera ha proprie caratteristiche organizzative, frutto della propria storia, degli adattamenti decisi dalla proprietà e/o dai vertici direttivi e dalla tipologia e varietà dei servizi offerti.

Perciò, anche se l'attività alberghiera ha una configurazione di fondo comune a tutte le Strutture, ogni albergo presenta caratteristiche di specificità delle quali occorre tenere conto nell'indirizzare le singole persone verso il più adeguato percorso formativo.

A tale proposito è necessaria una fase preliminare d'indagine per delineare tutti i processi che vengono svolti e i conseguenti ruoli.

E' importante sottolineare che questa fase, che deve essere esaustiva ma "stringata", punta alla piena individuazione dei ruoli, indipendentemente dal fatto che la stessa persona ne svolga più d'uno, come spesso succede nelle strutture gestite direttamente dalla Proprietà.

Normalmente i ruoli sono aggregati per macro aree:

<i>area</i>	<i>conseguenze sul Cliente</i>	<i>esempi di processi</i>
✓ area dei contatti diretti con il Cliente	il Cliente "vede" direttamente il risultato del rapporto	front office, sito, ristorazione, spa, ecc.
✓ area dei contatti indiretti o di servizio al Cliente		prenotazioni, fatturazione, ecc.
✓ area dei processi gestionali accessori	il Cliente percepisce le ricadute positive e, soprattutto, negative del lavoro	approvvigionamenti, IT, manutenzione, pulizie, ecc.
✓ area dei processi direttivi		tutte le attività con responsabilità su decisioni e persone

IPOSTESI di CONTENUTI FORMATIVI

L'elenco seguente riporta i macroargomenti trattati, ciascuno dei quali ha una serie di approfondimenti tesi sia a dare completezza all'argomento stesso sia a modularne la trattazione sui fabbisogni specifici del ruolo.

Ruoli operativi

- ▶ Caratteristiche del ruolo
- ▶ Le novità come opportunità di sviluppo personale e professionale
- ▶ Responsabilità di efficacia e di efficienza ⇒ obiettivo zero errori
- ▶ Consapevolezza del proprio stile comunicativo e sua valorizzazione
- ▶ Peculiarità delle comunicazioni efficaci
- ▶ Strumenti per gestire positivamente le relazioni con il Cliente esterno e interno
- ▶ Organizzazione e gestione del tempo
- ▶ Utilizzo delle tecniche di problem solving nell'attività quotidiana

IPOTESI di CONTENUTI FORMATIVI

RUOLI DIRETTIVI	
a) <u>Coinvolgimento</u>	<ul style="list-style-type: none"> → Concetti → Mappa dei fattori incidenti sul coinvolgimento → Priorità nello sviluppo dei fattori → Criticità - individuazione e riduzione → Leve per favorire il coinvolgimento
b) <u>Leadership</u>	<ul style="list-style-type: none"> → L'evoluzione della figura manageriale → Stili di leadership → La relazione efficace con i collaboratori → Comunicazione - il primo strumento del leader → Delegare e responsabilizzare → Sviluppo delle persone → I risultati come metro di valutazione
c) <u>Organizzazione</u>	<ul style="list-style-type: none"> → Ruoli: valorizzazione della persona versus rigidità degli schemi → Pianificazione → Criteri per la qualità → I dati per le decisioni

PANORAMICA GENERALE degli ARGOMENTI FORMATIVI

L'offerta formativa di FORMED prevede un ampio spettro di argomenti che integrano quelli prettamente tecnici" dei ruoli, consentendone la piena efficacia e la possibilità del costante aggiornamento migliorativo.

<i>linea</i>	<i>corso</i>	
Aumentare consapevolezza e potenzialità	Intero sono meglio che metà	La piena efficienza è data dall'utilizzo equilibrato di razionalità ed emotività
	Self leadership	Guardarsi "da fuori" per individuare i punti di forza da valorizzare i punti di debolezza da ridurre
	Lo stress: gestirlo e valorizzarlo	Tecniche per comprendere, misurare e padroneggiare lo stress
	Dall'ansia e dalla paura ci si può liberare	Riflessioni e tecniche
Guidare le relazioni	Lavorare o combattere?	Svuotare i conflitti della loro carica negativa
	Comunicare é vivere	Comunico, perciò esisto
	Parlare in pubblico	Farsi ascoltare...un'arte che si può apprendere o perfezionare
Tendere ai risultati	Leadership	Responsabilità di guida delle persone e di promozione delle competenze
	La gestione del tempo	Diventare padroni del proprio tempo è diventare padroni del proprio lavoro

PANORAMICA GENERALE degli ARGOMENTI FORMATIVI

<i>linea</i>	<i>corso</i>	
Metodiche Organizzative	L'organizzazione intelligente	Imparare dagli errori o imparare ad evitare gli errori?
	La riduzione dei costi	Introduzione metodologica alla riduzione dei costi della Non Qualità
	Dai processi alle competenze	L'architettura dell'impianto organizzativo realizzata con criteri oggettivi
	Mappa dei processi	Avere il quadro chiaro di dove si vuole andare e cosa occorre fare per arrivarci
	Mappa dei ruoli e delle mansioni	Avere il quadro chiaro di come devono essere distribuiti i compiti per la realizzazione delle attività
	Misurazione delle competenze	Avere la possibilità di trovare il migliore equilibrio tra le attività da svolgere e le persone incaricate di svolgerle
Risorse Umane	Il Team	Creare una cultura aziendale per far crescere la forza del gruppo
	Il coinvolgimento nelle organizzazioni	Portare ciascuno ad avere coscienza del perché e delle conseguenze del proprio lavoro
	Creare atteggiamenti di innovazione in azienda	Conservare = declino Innovare = crescita
Strumenti operativi	La riunione di successo	Strumento di coinvolgimento e di successo aziendale
	E-mail: quanto mi sei amica?	Avere un quadro di riferimento pratico: criteri, metodi, suggerimenti per il miglior utilizzo dello strumento in termini di efficacia e di efficienza
Rapporto con il mercato	IL CLIENTE	Innovazione concettuale e metodologica del rapporto con il CLIENTE
	La VENDITA	Raggiungere il più efficace mix di istinto e professionalità

LINEE GUIDA degli INTERVENTI FORMATIVI

STRATEGIA	Ritrovare e/o consolidare l'“allineamento” di responsabili e collaboratori ai valori e alle politiche di comportamento orientati al Cliente.
COMPETENZE	Incrementare il patrimonio di competenze del singolo e, contemporaneamente, facilitarne la trasformazione in patrimonio aziendale .
GUIDA	Offrire delle linee guida per lo sviluppo di una vera leadership che consenta di utilizzare al meglio le competenze e le capacità.
ORGANIZZAZIONE	Introdurre metodi e strumenti che implementino efficacia ed efficienza
RISORSE UMANE	Avere ricadute positive su tutti i livelli, migliorando risultati, diminuendo i conflitti e lo stress .
CULTURA	Diffondere la cultura del risultato come metro di valutazione del proprio lavoro, uscendo dalla logica tradizionale di valutazione del solo impegno profuso

METODOLOGIA

ASPETTI GENERALI

L'attività poggia sull'interattività tesa a favorire il confronto e a rispondere con approcci teorico-pragmatico a quesiti, dubbi e perplessità che nascono dai partecipanti.

Particolare attenzione viene posta a suggerire e, soprattutto, a cogliere gli agganci con l'attività quotidiana e con le esperienze di ciascun partecipante.

Per il consolidamento dei risultati è possibile prevedere una successiva fase di feedback da parte dei partecipanti, eventualmente integrata da un'azione di supporto, anche on-line.

SCHEMA OPERATIVO

Lezioni frontali

- ↳ trasmissione di informazioni teoriche a sostegno dell'esperienza professionale.

Attività individuali ed in gruppo

- ↳ trasferimento dell'appreso dal teorico al pratico.

Question time e problem solving

- ↳ confronto sulle criticità quotidiane e analisi delle soluzioni.