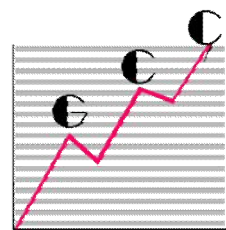




Revenue Management del Capitale Umano





I Questionari Comportamentali per il settore turistico-alberghiero

Predittori del comportamento organizzativo per la verifica delle Capacità di Manager, Professional e Operativi tramite una somministrazione on-line



Per raggiungere i risultati le imprese turistiche alberghiere debbono poter contare su **comportamenti organizzativi efficaci** da parte dei propri collaboratori.

Per sapere quali sono i comportamenti organizzativi necessari occorre definirli in precise e descrivibili **capacità**.



Le **capacità** sono comportamenti, necessari per consentire un efficace impiego delle competenze tecnico professionali individuali, che possono essere descritti e riconosciuti quando vengono messi in atto dalle persone.

Le **capacità**, in quanto forza motrice del know-how, consentono di **trasformare gli obiettivi d'impresa in risultati**.



Le **capacità** rappresentano per le imprese turistiche e alberghiere un vero e proprio capitale da definire, valutare e far crescere, come ogni altro patrimonio tangibile e intangibile che ogni impresa deve utilizzare.

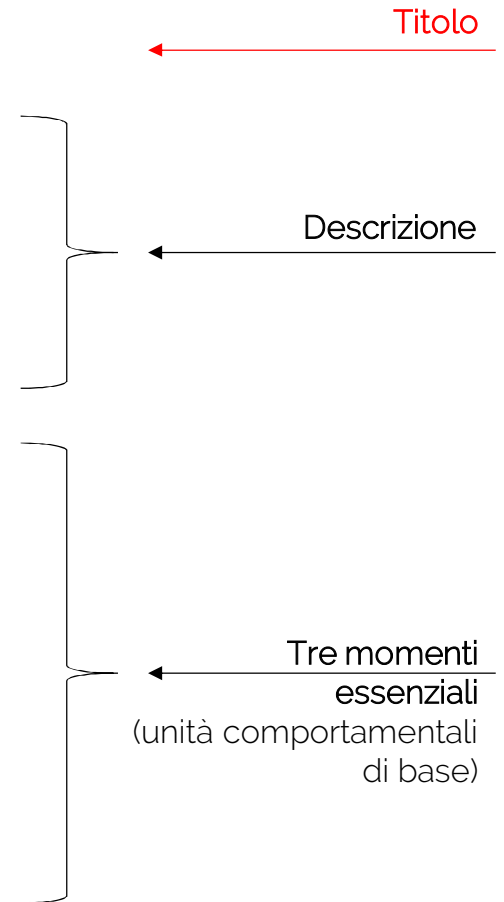


Come vengono descritte e utilizzate le Capacità: un esempio

Capacità di Orientamento ai risultati

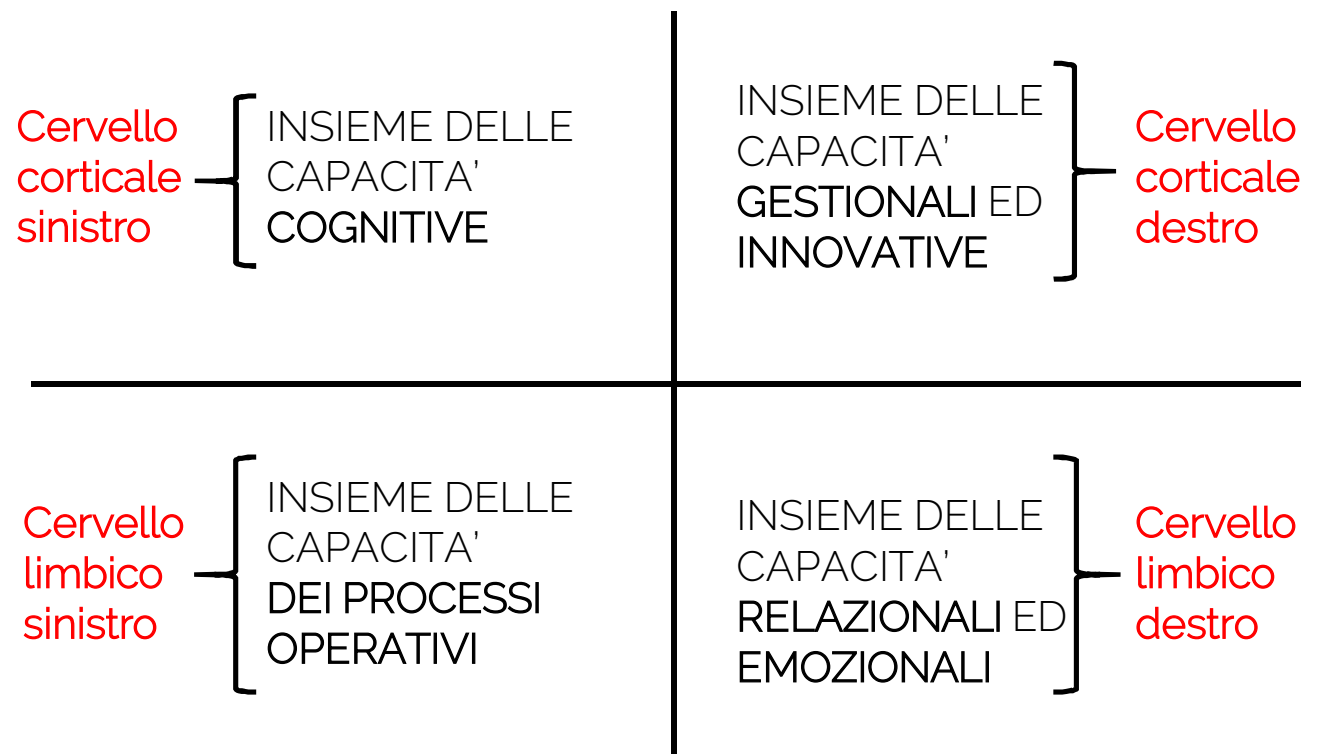
Capacità di indirizzare costantemente la propria e l'altrui attività al conseguimento degli obiettivi previsti, fornendo un livello di prestazione coerente alla natura e all'importanza degli stessi.

1. Applicarsi costantemente al raggiungimento di ciò che deve essere ottenuto. Applicarsi costantemente
2. Fornire stimoli per ricondurre l'azione nei binari previsti. Ricondurre l'azione nei binari
3. Svolgere le attività necessarie con propensione al rispetto degli standard previsti. Rispettare gli standard





La mappa generale delle Capacità è correlata al funzionamento del cervello umano sulla base del seguente schema:





Le capacità analizzabili per il Ruolo di MANAGER (15)

Cognitive (2)

- ✓ Analisi
- ✓ Soluzione dei problemi

Gestionali ed innovative (3)

- ✓ Orientamento ai risultati
- ✓ Decisione
- ✓ Visione prospettica

Dei processi operativi (3)

- ✓ Programmazione
- ✓ Organizzazione
- ✓ Controllo

Relazionali ed emozionali (7)

- ✓ Orientamento alla relazione
- ✓ Comunicazione verbale
- ✓ Gestione dei gruppi
- ✓ Negoziazione
- ✓ Guida (Leadership)
- ✓ Gestione dei conflitti
- ✓ Orientamento al cliente

Le capacità analizzabili per il Ruolo di PROFESSIONAL (10)

Cognitive (1)

- ✓ Soluzione dei problemi

Gestionali ed innovative (2)

- ✓ Flessibilità (*)
- ✓ Iniziativa (*)

Dei processi operativi (2)

- ✓ Determinazione (*)
- ✓ Controllo

Relazionali ed emozionali (5)

- ✓ Orientamento alla relazione
- ✓ Comunicazione verbale
- ✓ Lavorare in gruppo (*)
- ✓ Gestione dei conflitti
- ✓ Orientamento al cliente

(*) specifiche per questo ruolo





Le capacità analizzabili per il Ruolo OPERATIVO (6)

Cognitive (1)

- ✓ Soluzione dei problemi

Gestionali ed innovative (0)

Dei processi operativi (1)

- ✓ Determinazione (*)

Relazionali ed emozionali (4)

- ✓ Orientamento alla relazione
- ✓ Comunicazione verbale
- ✓ Lavorare in gruppo (*)
- ✓ Gestione dei conflitti

(*) specifiche per questo ruolo



Per la verifica del possesso delle
CAPACITA'

La metodologia più rapida ed affidabile è quella dei:

Questionari Comportamentali

Predittori del comportamento organizzativo

On Line

Il metodo si basa su una strumentazione standardizzata ed adatta a certificare con Rapidità ed affidabilità il possesso delle
Capacità.

I Questionari Comportamentali On Line

Rappresentano un innovativo strumento valutativo ideato e messo a punto da Gian Carlo Cocco (*) che propone simulazioni di comportamenti tipici di situazioni organizzative concrete.

Derivano dalla metodologia di Assessment della quale mantengono il taglio applicativo, il rigore scientifico e l'affidabilità dei risultati, superando la genericità dei test mentali.

(*) vedi la bibliografia alla fine della presentazione



I Questionari Comportamentali On Line

Essendo basati sulla ricostruzione di realistiche situazioni organizzative, possono essere il riferimento per evidenziare e superare piccole e grandi inefficienze dell'organizzazione, o per evidenziare e rinforzare punti di forza sui quali agire.

Per quanto riguarda le eventuali carenze consentono di acquisire consapevolezza e attenzione e realizzare specifiche azioni di supporto (affiancamento, formazione, coaching).





I Questionari Comportamentali On Line

Sono stati inseriti in un applicativo informatico web di facile e rapido impiego realizzato e gestito da



Costituiscono una piattaforma standardizzata per certificare con rapidità (circa due ore di compilazione) ed affidabilità il possesso delle capacità.

I POSSIBILI IMPIEGHI DEI Questionari Comportamentali

- ✓ Per abbreviare i processi di selezione
- ✓ Per supportare la scelta del candidato migliore in una rosa finale
- ✓ Per ottenere una "fotografia" nella popolazione aziendale del livello posseduto delle fondamentali capacità
- ✓ Per gestire strategicamente ed efficacemente processi di ristrutturazione
- ✓ Per impostare azioni mirate di miglioramento
- ✓ Per svolgere una realistica analisi dei bisogni di formazione sui comportamenti organizzativi chiave
- ✓ Per impostare e accompagnare efficaci processi di coaching
- ✓ Per offrire ai collaboratori un supporto all'auto-analisi professionale

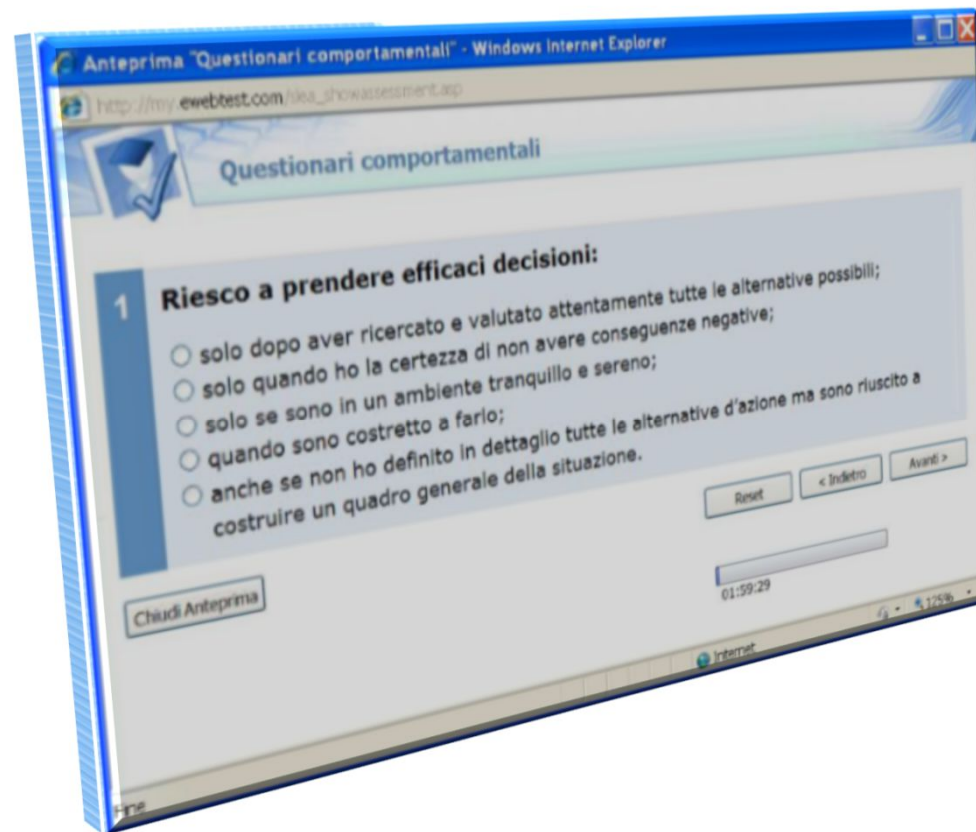




L'impiego dei Questionari Comportamentali On Line in 3 passi

1°

La somministrazione

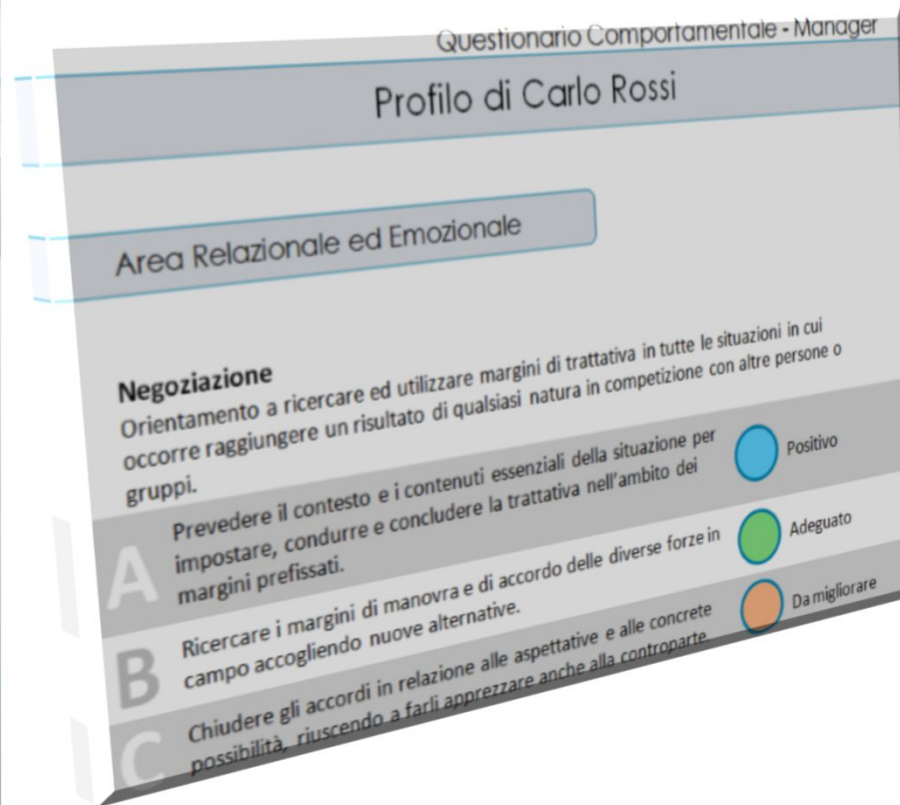


- ✓ SEMPLICE
- ✓ AUTOESPLICATIVA
- ✓ VELOCE

L'impiego dei Questionari Comportamentali On Line in 3 passi

2°

Elaborazione dei risultati



Alla conclusione della compilazione dei questionari in brevissimo tempo verrà ritornata l'elaborazione del **Profilo descrittivo**



L'impiego dei Questionari Comportamentali On Line in 3 passi

3°

L'impiego dei risultati



- ✓ Riscontro ai partecipanti
- ✓ Riscontro ai capi

- ✓ Scelte gestionali e formative



BIBLIOGRAFIA DELLE OPERE DI GIAN CARLO COCCO RELATIVE ALLA METODOLOGIA DI ASSESSMENT ED AI QUESTIONARI COMPORTAMENTALI

- Fare Assessment. Manuale operativo per applicare la metodologia di Assessment e trarne profitto
FrancoAngeli
- Valorizzare il Capitale Manageriale tramite gli Assessment Questionnaires.
FrancoAngeli
- Valorizzare il capitale umano d'impresa.
Etas-RCS Libri
- Il modello delle competenze per lo sviluppo delle capacità.
FrancoAngeli
- L'apprendimento come vantaggio competitivo.
FrancoAngeli
- L'Assessment in azione. Esperienze aziendali di valutazione delle Risorse Umane
FrancoAngeli



Contatti

RCHS.EU

Via Viareggio, 66

00040 Ardea (Roma)

Tel: +39 348 99 56 059 | +39 366 20 03 449

Riccardo Cocco

E-mail: RC@rchs.eu

Phone: +39 348 99 56 059

www.rchs.eu

