

# TEAM WORK

Ricerca, Organizzazione e Gestione delle Risorse Umane Horeca

## Mission

### Fase 1 – Ricerca e selezione di un team

Trovare collaboratori in alcuni casi non è solo fortuna ... un'azienda virtuosa attira attenzioni e viene scelta, aumentare le tue possibilità di reclutamento. 1<sup>^</sup> Regola non perdere nessun collaboratore, 2<sup>^</sup> fai crescere lo spirito di appartenenza, 3<sup>^</sup> fai Formazione interna, 4<sup>^</sup> crea canali di dialogo interno, 5<sup>^</sup> incentiva i singoli e il gruppo, 6<sup>^</sup> ottieni il massimo possibile per le possibilità e potenzialità, ne va della vita della vita aziendale e personale.

Il Costo della Non Qualità è il più grande rischio di un'attività. Il Team è il vero motore dell'azienda e quindi sbagliare la scelta dei collaboratori significa mettere a rischio l'impresa stessa. Tutti rallentano se ci sono persone nel team non adatte. Per aprire e gestire un'attività servono centinaia di migliaia di Euro, le Risorse Umane sono il più grande costo di gestione, gli incassi totali di 4 mesi servono solo per pagare il loro stipendio.

Consegnare il tuo più grande patrimonio ad un personale che non abbia le tue stesse mete equivale ad una vita di sopravvivenza. Vale la pena? Sì ma se sono validi collaboratori. L'inizio del successo del locale inizia con una selezione. In questo Corso vengono svelati e studiati Criteri, Metodi, segreti Strategici per una Selezione di Successo.

## Fase 2 – Organizzazione e gestione di un team

Le Risorse Umane hanno un peso notevole nei costi gestionali, può arrivare al 40% degli introiti, è assolutamente determinante utilizzare al massimo le capacità dei singoli ed il lavoro di gruppo. La mancanza di chiarezza organizzativa, di regole di ingaggio, di processi di delega, di assunzioni di ruoli e responsabilità, di formazione, potrebbero determinare l'insuccesso economico del Locale.

Questo corso vi darà strumenti e chiavi per l'organizzazione del personale al fine di ottenere uno staff efficiente, coeso, unito, motivato, vincente e tutti gli Strumenti/Sistemi di Governo/schede delle Regole di Ingaggio

Le Risorse Umane sono comunque il vero motore dell'azienda e quindi dell'economia. Saperle gestire con efficienza equivale al successo nella qualità del lavoro e nella soddisfazione del cliente. Questo corso vi darà strumenti e chiavi per l'organizzazione del personale al fine di ottenere uno staff efficiente, coeso, unito, motivato e vincente.

Destinatari	Gestori di attività bar e ristoranti Head Bartender Bar Manager Aspiranti imprenditori Talenti che vogliono far carriera come Bar Manager o F&B Manager
Requisiti	Buona abilità utilizzo Excel - Word
Modalità	Corso Frontale oppure Online
Durata	12 ore in 2 giorni Orari: 10 -13 / 14 -17
Prezzi	On line € 1.100 +IVA Frontali € 1.800 + IVA max 2 persone
Servizi Inclusi	2 ore online di personal coaching con il docente su qualsiasi tema
Materiali didattici	11 Dispense e programmi cablati di gestione

Riconoscimenti	Attestato di Partecipazione
Scarica il pdf con il programma	

## Programma

### Introduzione

- Il fattore economico delle risorse umane: costi delle risorse umane su business unit
- Check control & alert
- Costo della non qualità
- Average produttivi risorse umane
- Costi nascosti
- Risorse umane: risorsa o fonte di preoccupazione?
- Definizione di team: mete, regole del gioco, spirito di appartenenza, capo/leader

### Fase 1 – Pianificazione dell’organizzazione delle risorse umane

- Road map di gestione

### Fase 2 – Re-start riorganizzazione delle risorse umane (per locali già attivi)

- Riorganizzare il team resident
- One to one di re-start

### Fase 3 – Strumenti di gestione – regole di ingaggio

- Road map delle regole di ingaggio e gestione risorse umane
- Organigramma
- Pianificazione fabbisogno delle risorse umane (chi, dove e quanti)
  - Planning del fabbisogno del Personale in base al Peak Point e Slow Point
    - Piano del personale (qualifiche – mansioni – presenze settimanali)
    - Piano del personale giornalieri (turni – orari – riposi – chiusura settimanale attività)
    - Labor Cost
      - Costi del Personale generale
      - Costi per Business Unit: Turni – Giornalieri – Mensili – Annuali
- Job description (cosa lo devo fare)
- Regole interne dell'azienda (come convivo con le regole dell'azienda)
- Piani incentivi (focus delle regole interne)
- Gestione delle mance (focus delle regole interne)
- Le divise - brand identity (focus delle regole interne)
- Codice deontologico (l'etica aziendale)
- Manuali operativi (come lo devo fare)
- Schede check quality control

### Fase 4 – Ricerca, selezione e assunzione risorse umane

- Staffing – ricerca delle risorse umane
  - Strategia adottabile
    - Prospezione Interna (per locali attivi)
    - Prospezione Esterna (se in cerca di nuovo personale)
  - Gestione della Ricerca, i migliori mezzi da attivare per la ricerca.
    - On line: Social, Fb, LinkedIn, Siti specifici
    - Offline: Agenzie interinali, Agenzie di collocamento comunali, Locandine, Passaparola
  - Costi per la ricerca

- Messaggi per la ricerca ed essere attrattivi, composizione testo in base al target/candidati e mezzi da utilizzare
- Tipologie di assunzione
- Colloqui di selezione risorse umane
  - Analisi dei Curriculum cartacei, VideoCurriculum e 1^ selezione dei candidati da invitare al colloquio
  - Agenda delle tempistiche dei colloqui (sequenze e tempi)
  - Composizione strategica del team di Selezionatori (le caratteristiche: pragmatico/empatico/artista)
  - Condivisione e analisi delle schede e della gestione della Selezione
    - Regole e Mission per Colloqui
    - Schede Giudizio
    - Video camera x registrazione
  - 3 Regole per un'intervista di successo
  - L'aspetto del candidato: Pregiudizi Negativi/Positivi
- Prospezione esterna
- Mezzi per la ricerca delle risorse umane
- Procedura annunci
- Preselezione dei candidati: analisi dei curriculum pervenuti
- Gestione dei colloqui di selezione
  - 1^ Colloquio Mission: Scopri (Info generali)
    - Documenti necessari, analisi:
      - Domande Scheda Intervista (per RU Chi cerca Lavoro)
      - Domande Scheda Intervista (per RU ricercate)
      - Gestione dell'incontro di Selezione / Comunicazione
      - Schede Giudizio
      - Lettera chiusura Ciclo
    - Strumenti Necessari
  - Fase Intermedia fra 1^ e 2^ Colloquio:
    - Indagine/Analisi profili del candidato Facebook/Instagram
    - Referenze incarichi precedenti (lettera di referenza - es. LinkedIn)

- 2<sup>a</sup> Colloquio Mission: approfondimento e punti di chiarezza, Stimolazione e creare pressioni
  - Documenti necessari, analisi
    - Punti di identità/Chi siamo (info sul progetto strategico del locale e Regole di ingaggio di base + base accordo economico e contrattuale)
- Assunzione: documenti delle regole di ingaggio
  - Assunzione ed inserimento ufficiale con periodo di prova su mansioni primarie a cui sono destinati (assunzione a tempo determinato 3 mesi)
    - Pratiche di assunzione firme pre contratto (accettazione e firma)
      - Proposta Contratto di legge per assunzione, compensi, varie opportunità di riferimento/Agevolazioni
      - Documento di descrizione del Progetto Imprenditoriale dell'attività
      - Organigramma
      - Job Description quale incarico specifico
      - Ruoli, Mansioni, Orari, Turni
      - Codice Deontologico, le regole etiche di convivenza
      - Regole Interne del locale: utilizzo di spazi, comportamenti, diritti e doveri
      - Manuali Operativi (1<sup>a</sup> fase pre-apertura)
      - Manuali Operativi (2<sup>a</sup> fase post-apertura)
      - Processi di Delega e valori della responsabilità
- Test pratico

## Fase 5 – Organizzazione e gestione risorse umane

- Inserimento di nuovo personale di ruolo stabile e di personale extra - formazione & strumenti operativi
  - Presentazione al Team
  - Visita ai reparti operativi
  - Formazione Interna:

- Studio del Progetto Imprenditoriale
- Studio del proprio Manuale Operativo di funzione
- Studio del Menu Food & Beverage
  - Affiancamento con il senior resident di reparto
  - Check control delle mansioni
  - Come far crescere le persone e formarle
- Carta dell'inclusione di nuovi colleghi - accoglienza
- Formazione
- Affiancamento
- Gestione del personale di diverse etnie
- La comunicazione interna
  - Le interferenze nella comunicazione
  - Parlare non significa comunicare: il linguaggio da Leader, le 4 regole fondamentali
  - Esercizi verbali applicazione delle 4 regole
- Team at work: incontri - riunioni
  - Comunicazione e riunioni efficaci
    - Facilitare il flusso di lavoro attraverso una comunicazione e collaborazione efficace
    - Le riunioni che facilitano le performance. Come si gestisce una riunione che tratta gli errori
    - Le riunioni che facilitano le performance (briefing per pianificare gli eventi, debriefing per analizzare le problematiche e orientare le energie verso l'eccellenza)
  - Comunicare in modo efficace
    - Costruire un feed-back costruttivo. Comunicare le critiche senza ferire
    - Metodi e strategie di intervento per gestire e prevenire i conflitti
    - Come gestire la critica al contrario. Azzerare la permalosità
  - Sistemi di Comunicazione interna al Team
    - 1^ Regola: Piramide dell'ascolto
    - 2^ Regola: Rispetto delle gerarchie
    - 3^ Mezzi di comunicazione fra il team (on line -off line)
    - 4^ Linee di comunicazione gerarchica e di reparto (organigramma)

- Brief: come organizzare e gestire le riunioni interne
  - Come redigere gli argomenti del giorno
  - Pianificazioni, comunicazioni
    - 1^ Bilaterali One To One
    - 2^ di Reparto (Bar, Sala, Cucina)
    - 3^ Generali (tutto il Team)
  - Metodi e regole di gestione in riunioni di reparto e generali
  - Incarichi Specifici
  - Report finale e incarichi operativi
- Debrief
  - Analisi dell'accaduto
  - Il debriefing per analizzare le problematiche e orientare le energie verso le soluzioni condivise
- Le 9 regole per gli incontri e riunioni
- Processi di delega e valori della responsabilità
- Scala delle responsabilità
- Time management - la banca del tempo

## Fase 6 – Creare un team coeso ed efficiente

- Mete, principi, motivazioni
- Empatia linee di dialogo
- Scopri chi devi gestire
- Team: campioni – mediocri – scollaboratori
- team: come gestire campioni – mediocri – scollaboratori
- i toni emozionali
- i 3 livelli emozionali
- leadership
- la comunicazione da leader