

DISPENSA

Modulo 1

Introduzione al management

Lezione 2- Le competenze manageriali

In questa nuova lezione spiegheremo brevemente alcune delle più importanti competenze (hard e soft) dell'industria turistica.

In questo documento ci concentreremo su alcune soft skills.

1) TEAMWORK E TEAM BUILDING

Organizzare un team e lavorare con i membri del team è una soft skill fondamentale. Avere semplicemente dipendenti che lavorano nello stesso ufficio non significa avere una squadra. Costruire una vera squadra richiede lavoro di gruppo, fiducia e affidabilità, negoziazioni efficaci e un'adeguata distribuzione dei compiti. I membri del gruppo devono saper dividere in modo equo e corretto i compiti e i carichi di lavoro combinando i punti di forza e le abilità individuali verso un obiettivo comune.

Le persone sono il problema e la soluzione in un lavoro di squadra efficace. Creare una squadra che sa come lavorare insieme può essere molto semplice ma anche estremamente complesso. Lavorare in team può aumentare la produttività e produrre vantaggi significativi, ma a volte può produrre grandi problemi e disfunzioni sul posto di lavoro. Hai mai lavorato in una squadra? Pensa ai problemi che hai dovuto affrontare e a come li hai superati.

Benefici del lavoro di gruppo sul luogo di lavoro:

- incoraggia creatività e apprendimento
- combina punti di forza e competenze individuali
- crea fiducia e affidabilità
- insegna come risolvere conflitti

Domande da porsi a te stesso e al tuo team per garantire un lavoro di squadra efficace:

1. Il tuo team comprende la missione, la visione e lo scopo? Tutti i membri sono d'accordo?

Le persone lavorano meglio quando sentono di avere uno scopo comune. Se i dipendenti non riescono ad avere una visione più ampia, è probabile che si impantanino nelle scoraggianti attività quotidiane e dimentichino il motivo per cui lo stanno facendo. Lavorare insieme per

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

stabilire una missione di gruppo è un modo eccellente per assicurare che tutti i membri si sentano parte di una squadra e della sua visione.

2. L'ambiente incoraggia un po' di spazio per il rischio?

Un membro del team deve poter assumere rischi e prendere le proprie decisioni per sentire importante sul posto di lavoro. Ciò incoraggerà le persone ad assumersi le proprie responsabilità e concentrarsi la missione prioritaria del team.

3. Il tuo team usa una comunicazione rispettosa?

I membri dovrebbero sentirsi liberi di esprimersi apertamente e onestamente senza timore di conseguenze o giudizi negativi. Tutti i membri dovrebbero sentirsi uguali nella comunicazione e devono ascoltarsi reciprocamente e capire il punto di vista dell'altro.

4. Prendi decisioni partecipative?

Tutti i membri del team dovrebbero prendere parte alla leadership e ai processi decisionali. Se tutti i membri contribuiscono attivamente si avranno decisioni di qualità superiore e meno conflitti.

5. Come risolvete i problemi?

I membri del team hanno discussioni o conflitti a causa di differenze di personalità o scontri personali? In tal caso, la tua squadra non funziona correttamente. I team dovrebbero sviluppare e concordare metodi specifici per la risoluzione dei problemi e dovrebbero sempre lavorare per l'obiettivo del gruppo.

6. La tua squadra ha un senso di impegno collettivo?

Ogni membro del team dovrebbe sentirsi apprezzato e insostituibile nella sua posizione. La bellezza del lavoro di squadra è che le esperienze di ogni persona aggiungono unicità e offrono idee diverse. Quando le persone hanno un senso di appartenenza e un impegno comune per il gruppo, avranno prestazioni di qualità superiore e intraprenderanno azioni per risolvere i conflitti.

7. Ti sforzi di migliorare?

I team dovrebbero essere aperti a critiche costruttive e riflettere continuamente su punti di forza e punti deboli al fine di correggere gli errori del passato e progredire nelle aree di debolezza. Discussioni aperte dovrebbero essere usati per incoraggiare la partecipazione e la riflessione.

8. C'è spazio per la creatività?

L'innovazione nasce dalla diversità e dalla creatività. Quando tutti i membri di una squadra si sentono liberi di lasciar fluire la creatività, possono accadere cose belle. Il rinforzo positivo e la libertà incoraggiano forza nella squadra.

2) CONSAPEVOLEZZA CULTURALE

In un mondo multiculturale, la consapevolezza interculturale è fondamentale per avere successo. Consapevolezza interculturale significa comprendere la propria e le altre culture, le

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

somiglianze e le differenze, valori, credenze e comportamenti. Queste differenze sono molto importanti quando si interagisce con persone di diverso background culturale. Anche se sarebbe meraviglioso conoscere individualmente ogni cultura, è chiaro che questo è un compito arduo e irrealistico per la maggior parte delle persone, e non necessario, peraltro, per diventare un persona efficiente dal punto di vista interculturale. È semplicemente necessario capire che ci sono molte culture diverse e ognuna arriva con i propri comportamenti e convinzioni. Nessuna cultura dovrebbe essere considerato corretta, sbagliata o strana. Accettare la diversità è un processo a doppio senso ed è vitale per la coesione sociale. "La coesione sociale è la volontà dei membri di una società di cooperare tra loro per sopravvivere e prosperare ". (Stanley 2003)

Identità culturale:

"La cultura è la caratteristica condivisa di un gruppo di persone, che comprende luogo di nascita, religione, lingua, cucina, comportamenti sociali, arte, letteratura e musica. Alcune culture sono diffuse e hanno un gran numero di persone che si associano a quei specifici valori, credenze e origini. Altre sono relativamente piccole, con solo un piccolo numero di persone che si associano a quella cultura. Tuttavia, il valore della cultura non può essere definito dalla sua dimensione.

Non importa se una cultura è diffusa o limitata ad una piccola regione, se è giovane o vecchia, o se è cambiata nel tempo o rimasta lo stessa, ogni cultura può fornirci insegnamenti su noi stessi, sugli altri e la comunità globale ". (National Geographic 2020)

3) GESTIONE DEL TEMPO

Perché se tutti hanno la stessa quantità di tempo in un giorno, alcune persone riescono a fare molto più di altre nello stesso lasso di tempo? La gestione del tempo è ciò distingue i vincitori dal resto. Chi ha buone capacità di gestione del tempo si concentra sui risultati piuttosto che sulle attività e comprende che occupare il proprio tempo non è la stessa cosa che lavorare in maniera efficace. I piani di gestione del tempo devono essere personali, ben strutturati e flessibili. "La gestione del tempo è un'abilità e le persone dovrebbero imparare a utilizzare il tempo in modo efficace indipendentemente dalla loro età, lavoro, lavoro, casta, classe, credo o religione. È fatta in modo efficace stabilendo priorità; le cose che sono importanti dovrebbero essere fatte prima e quelle meno importanti possono essere procrastinate. Praticare la gestione del tempo evita sempre a un individuo di rimanere indietro nel suo lavoro o negli studi "(Kapur, Radhika. (2018). Gestione del tempo - A Case Study).

Benefici della gestione del tempo:

- Allevia lo stesso
- Più tempo
- Più opportunità

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

- Capacità di raggiungere gli obiettivi

Processo per la gestione del tempo:

- stabilisci correttamente i tuoi obiettivi: la prima cosa da fare è conoscere i tuoi obiettivi. Se non sai da dove andare iniziare, puoi utilizzare obiettivi SMART. E' un acronimo che significa: specifico, significativo, realizzabile, realistico, e in-tempo. Scrivili e inizia a pianificare le attività in accordo con questi obiettivi
- pianificazione: inizia pianificando il tuo lavoro settimanalmente per ridurre la fatica e avere una visione chiara di quello che va fatto.
- stabilire priorità con saggezza: classifica le attività settimanalmente e rivedile quotidianamente.
- fai delle pause tra le attività: per ridurre l'esaurimento e aumentare la produttività;
- toglie di mezzo le attività non essenziali: puoi anche dire di no ad alcune cose o delegare quel che può esser fatto da altri.

Uno dei passaggi più importanti di questo processo è avere un "Piano". Pianificare la tua settimana per scopi personali o professionali è un modo per evitare la fatica quando ci sono molte decisioni da prendere, è anche un modo per imparare a dare la priorità a tempo e progetti.

Per fare un buon piano devi guardare l'intero quadro, non solo compiti specifici.

Prendi un giorno alla settimana (venerdì, sabato o domenica; per esempio) e guarda tutto quello che occorre fare, comprese le routine, gli eventi sociali e le attività ricreative. Una volta che sai tutto ciò che devi fare, stabilisci le priorità, decidi tra ciò che è urgente e il lavoro che puoi delegare.

E infine, quando pianifichi il tuo programma di lavoro, includi le pause. Ricorda che alcune ricerche mostrano che quelli che cedono a una distrazione una volta ogni ora fanno meglio di quelli che continuano a fare una cosa senza interruzioni.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711