

Tiziana Zullo

Professional Counselor

Iscritto con il numero A1359

PRESENTAZIONE PROFESSIONALE



Mi sono diplomata **counsellor ad indirizzo umanistico esistenziale integrato** nel 2013 presso la scuola **AICIS** (Associazione Italiana Counseling Integrato e Sostegno) di Bologna.

Gli studi ed il diploma in counselling mi hanno consentito di ampliare e perfezionare le mie competenze, integrando ed elevando un bagaglio professionale ventennale nell'ambito del benessere, del sostegno e dello sviluppo delle persone.

Fino a Ottobre 2010 sono stata il **direttore risorse umane e della formazione di area italiana e internazionale per InterContinental e Westbridge Europe**, responsabile degli alberghi italiani – marchi InterContinental Roma, Holiday Inn, Crowne Plaza e Holiday Inn Express – e degli alberghi Holiday Inn Express in Germania e Spagna.

In questo ruolo ho progettato e attuato gli interventi di sviluppo organizzativo e di armonizzazione e localizzazione di "Policy & Procedure" di compagnia. Mi sono occupata direttamente di selezione, di comunicazione con i collaboratori, del loro sviluppo, della loro valorizzazione e della loro carriera, di gestione degli adempimenti amministrativi e giuslavoristi e di relazioni industriali.

Operare in tre nazioni europee, ove la struttura del settore Risorse Umane non era sviluppata o era in fase di avvio, mi ha permesso di acquisire competenze variegata in termini di culture, di ambienti professionali, di filosofia aziendale dei direttori generali italiani, tedeschi e spagnoli e di modellare geometrie funzionali-organizzative, nelle quali la consapevolezza culturale fosse patrimonio comune, ancorché imprescindibile di ognuno.

Il counselling ed il coaching di team e singole persone, coinvolti trasversalmente e indipendentemente dal peso gerarchico-organizzativo dei loro ruoli, si è rivelato essenziale nella sedimentazione di questi processi.

Una delle mie specialità è l'armonizzazione di culture differenti, sulla base di una comprensione comune e sinergica, in cui la diversità diviene leva strategica di potenziamento e successo, e non di contrapposizione.

Faccio in modo che tale lettura strategica assurga al livello dei parametri più tradizionali di misurazione dell'impresa, anche in quelle realtà nelle quali l'accento è preminentemente posto sulla performance economica.

Sostenibilità a lungo termine, condivisione e opportunità di sviluppo coerenti con l'unicità delle persone, e con la creazione di ambienti e comunità dove vivere e progredire in un'ottica di benessere comune, rispettoso di tutti e di tutte le risorse rappresentano i miei valori di persona. Non mi sono mai stancata di trasferirli nelle mie attività e di viverli.

TIZIANA ZULLO			CURRICULUM		
DATA EMISSIONE	14/03/2014	DATA REVISIONE	\	INDICE REVISIONE	REV. 0

Dal 2011 ho trasferito la mia esperienza nella libera professione e sono attiva come formatrice, docente universitaria, consulente organizzativa, life e corporate coach ed ora professional counsellor.

Ho sentito forte l'esigenza di **dedicare la mia attenzione alle persone, oltre ed all'esterno del puro contesto organizzativo**, affiancandole nel conseguimento di obiettivi personali, professionali, di studio e assistendole nello sviluppo di talenti, risorse, potenzialità, conoscenze e competenze, che possano estrinsecare con originalità ed unicità nei contesti in cui vivono ed operano.

L'autorealizzazione fondata sul rispetto, la valorizzazione e l'espressione armoniosa della propria individualità negli ambiti relazionali di cui si è parte, è insieme premessa e veicolo per il conseguimento di una felicità piena e duratura.

Sviluppo e tengo docenze in seminari e master, organizzati da Itinera S.r.l.c. – Centro Internazionale di Studi Turistici, rivolti ad imprenditori ed executive manager del settore turistico e al personale di ricevimento e d'accoglienza.

Sempre per Itinera S.r.l.c. sono selezionatrice e facilitatrice del percorso d'aula ed individuale di sostegno alla transizione personale e professionale, in alcuni dei loro corsi specificatamente rivolti a persone disoccupate, disoccupate in situazione di svantaggio economico-sociale, inoccupate o in cassa integrazione.

Sono docente di trasformazione del concetto di servizio, sviluppo organizzativo e gestione risorse umane nei corsi di formazione per il conseguimento della qualifica di "Tecnico Esperto per la Gestione dei Servizi" – "Responsabile delle Attività Assistenziali" rilasciato dalla Regione Emilia Romagna ai sensi della L.R. 12/2003, organizzati da Seneca Bologna, Fondazione San Giuseppe CFP C.E.S.T.A. Cesta (FE) ed enti altri enti di formazione specializzati.

Sono docente di Hospitality Management presso la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici San Pellegrino di Misano Adriatica, nella quale sto anche approntando l'apertura di uno sportello di counselling e sarò coinvolta nella progettazione dell'ampliamento dell'offerta didattica.

In tutte queste realtà, ho lavorato integrando le competenze anteriori, con quelle di counselling che andavo approfondendo ed acquisendo attraverso la formazione in AICIS, unendo alla docenza, l'accoglienza e l'ascolto alla persona mentre affronta passaggi delicati di transizione e di sviluppo.

Posso operare **indifferentemente in italiano e inglese.**

Nel 1988 ho conseguito il Diploma Superiore d'Interprete-Traduttrice presso l'odierna SSML Carlo Bo di Bologna e numerose certificazioni HR internazionali (Cubiks PaPi-I e N, Meyers-Briggs Type Indicators® step 1, "Personnel Decision International" 360 Degree Profilor, liP Certified Advisor, IHG Development and Assessment Centre Director, IHG Craft Training and Group Training Master Trainer Certificate).

Mi sono diplomata Life & Corporate Coach presso la Scuola di Life & Corporate Coaching di Roma nel 2011.

Sto inoltre frequentando il corso di laurea in "Discipline della Ricerca Psicologico-Sociale" presso l'Università La Sapienza di Roma.

Sono membro di GDP/HRDA - Gruppo Intersettoriale Direttori Del Personale Human Resources Director Association - (<http://www.gidp.it/it/>), di AIDP (Associazione Italiana per la Direzione del Personale – (<http://www.aidp.it/>) e di AICP (Associazione Italiana Coach Professionisti - <http://www.associazionecoach.com/>)

TIZIANA ZULLO		CURRICULUM			
DATA EMISSIONE	14/03/2014	DATA REVISIONE	\	INDICE REVISIONE	REV. 0

Sono socia attiva del Gruppo d'Iniziativa Territoriale di Banca Etica di Bologna (<http://www.bancaetica.it/>), e socia e Libro Vivente della Biblioteca Vivente di Bologna (<http://www.bvbo.it/>).

Progetti di settore e aziendali (Intercontinental Hotels Group e Wesbridge Europe) realizzati

- Relatore di laurea di Veronica Cugnigni - "Moderno mercato del turismo e nuove tendenze: dal concept degli alberghi più strani del mondo allo sviluppo di una formula d'ospitalità inedita a Coriano." - Anno accademico 2012/13.
- Correlatore di laurea di Jessica Gasperoni - "L'avvento di una nuova era il web. Come le nuove tecnologie influenzano il mondo degli affari e dell'organizzazione di eventi." - Anno accademico 2012/13
- Rappresentante degli albergatori nel gruppo di esperti di Federalberghi che ha prodotto, in collaborazione con Adapt – Ass. per gli studi internazionali e comparati sul diritto del lavoro e le relazioni industriali –, la guida "L'appalto di servizi nelle aziende alberghiere" contenente il testo di standard contrattuale e di capitolato tecnico per l'esternalizzazione di servizi. (2009)
- Progettazione e sviluppo del Programma di Mentoring di Compagnia rivolto ai collaboratori a elevato potenziale (2008).
- Ridefinizione e redazione delle competenze trasversali e dei loro descrittori per tutti i livelli di collaboratori – dal line-staff ai direttori di Area – e preparazione dei relativi programmi di formazione al loro utilizzo nella gestione del rendimento e della formazione (2006).
- Ridefinizione e assistenza nella redazione delle domande dell'indagine di compagnia sulla soddisfazione dei collaboratori (2006).
- Sviluppo e conduzione di corsi di formazione ad-hoc per addetti e manager degli alberghi in: accoglienza, attenzione al cliente, orientamento all'albergo e al lavoro, gestione collaboratori, gestione e valutazione del rendimento, sviluppo dei piani di formazione individuali e di reparto e loro attuazione, vendite, posizionamento e riconoscimento del marchio, ecc. (2000-2010).
- Progettazione, sviluppo e conduzione del programma di aggiornamento delle competenze dei Cando Coach Italiani, formatori junior interni agli alberghi, addetti all'addestramento dei colleghi nell'applicazione degli standard di accoglienza e prodotto previsti dal marchio Holiday Inn (2001-2006).
- Guida al conseguimento della certificazione di qualità Investor In People¹ da parte di due alberghi (primi in Italia ad aver ottenuto lo Standard) prestando la necessaria assistenza per lo sviluppo di direttori generali e responsabili di reparto in leadership e guida delle persone, attraverso la formulazione e l'introduzione di strumenti e pratiche operative (1999-2002).

¹ IIP - Investor In People (<http://www.investorsinpeople.co.uk/>) è uno Standard Nazionale Britannico che riconosce l'impegno di un'azienda a inserire lo sviluppo e il coinvolgimento del personale tra le aree strategiche del business.

In breve, è uno strumento di sviluppo del business che permette di dispiegare il potenziale umano presente nelle organizzazioni, allineando la gestione delle persone agli obiettivi dell'impresa, per creare un approccio integrato al loro conseguimento.

Si fonda su tre principi chiave che costituiscono la base per identificare le priorità organizzative e migliorare il rendimento e i risultati attraverso le persone.

Pianificare - Sviluppare strategie per migliorare la performance

Fare – Agire per migliorare la performance

Sottoporre a Revisione – Valutare (le azioni, i piani, i risultati) e migliorare la performance

Tali tre principi sono poi, a loro volta, declinati in dieci indicatori e relativi descrittori degli standard di riferimento.

TIZIANA ZULLO			CURRICULUM		
DATA EMISSIONE	14/03/2014	DATA REVISIONE	\	INDICE REVISIONE	REV. 0