Strumento 1.3 · I primi cento giorni

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 1 «Il mestiere del direttore d’albergo»

I primi cento giorni di un nuovo direttore sono decisivi, perché in quel periodo il personale, la proprietà e gli ospiti si fanno un’idea che sarà difficile cambiare. Il piano seguente è una traccia, da adattare.

Periodo	Obiettivo	Attività principali	Le nostre azioni e le date
Giorni 1-30	Capire	Colloqui individuali con ogni capo reparto e con un campione di collaboratori di ogni reparto; turni di osservazione in tutti i reparti, compresa la notte; lettura dei contratti, del budget, dei risultati degli ultimi tre anni, delle recensioni; prima versione della mappa degli interlocutori	
Giorni 31-60	Scegliere	Definizione di tre o quattro priorità, condivise con la proprietà; prime decisioni visibili su problemi riconosciuti da tutti; impostazione del ritmo delle riunioni	
Giorni 61-100	Avviare	Avvio dei progetti legati alle priorità; prime valutazioni dei capireparto; resoconto scritto alla proprietà su ciò che è stato trovato e ciò che si propone	

Un avvertimento: nei primi trenta giorni conviene decidere poco, a meno che non ci siano emergenze. Le decisioni prese prima di capire tendono a essere sbagliate e, soprattutto, comunicano al personale che il nuovo direttore non ascolta.

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 1 «Il capitale umano dell’albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici rivolgiti al tuo consulente.