Strumento 10.1 · Una scheda di ruolo da compilare

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 10 «I ruoli che l’ospite vede»

La struttura dell’atlante dei ruoli, da usare per ogni ruolo dell’albergo. Il capitolo 12 mostrerà come completarla con il collegamento all’inquadramento contrattuale.

Elemento	Domanda guida	Risposta
Missione	Perché esiste questo ruolo? Che cosa perderebbe l’ospite se non ci fosse?	
Responsabilità principali	Quali sono le tre o quattro aree di cui il ruolo risponde?	
Indicatori	Come sapremo se il ruolo funziona? Quali due o tre misure, con quali obiettivi realistici per questo albergo?	
Competenze	Quali competenze tecniche e relazionali servono?	
Confini	Con quali altri ruoli lavora? Che cosa riceve e che cosa consegna?	
Obblighi di legge	Quali adempimenti svolge, e quale formazione richiedono?	
Margine di decisione	Che cosa può decidere da solo davanti all’ospite, fino a quale importo?	
Che cosa offre l’albergo	Quale formazione, quali prospettive, quale riconoscimento?	

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.