Strumento 10.2 · Una settimana nei panni dell’altro

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

Il programma di scambio usato dal direttore del caso d’apertura, da applicare ai confini più critici.

Coppia di ruoli	Che cosa osserva ciascuno	Domanda finale
Receptionist e governante di piano	Il receptionist passa due ore ai piani durante il rifacimento delle camere in partenza; la governante passa due ore al ricevimento durante gli arrivi	Che cosa ho capito del lavoro dell’altro che prima non sapevo? Che cosa cambierei nel modo in cui ci passiamo le informazioni?
Cameriere di sala e cuoco	Il cameriere passa un servizio al passe; il cuoco passa un servizio in sala	Come arrivano le allergie e le richieste particolari? Dove si perdono?
Portiere di notte e capo ricevimento	Il capo ricevimento passa una notte con il portiere; il portiere passa una mattina di partenze	Che cosa succede di notte che di giorno nessuno vede?

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.