Strumento 12.1 · Il modello della descrizione del ruolo

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 12 «Descrivere i ruoli»

Uno strumento utile è un modello in quattro blocchi: titolo e scopo, le tre missioni critiche, le competenze non negoziabili, ciò che l’albergo non vuole. A questi blocchi conviene aggiungere le parti che servono a collegare il ruolo alle relazioni e al contratto.

Sezione	Contenuto	Esempio per il receptionist di un quattro stelle	Il nostro ruolo
Titolo del ruolo e livello	Titolo usato nell’albergo; qualifica e livello del contratto collettivo applicato	Receptionist; qualifica e livello secondo il contratto applicato dall’albergo	
Scopo	Una frase: perché il ruolo esiste, che cosa perderebbe l’ospite se non ci fosse	Fare in modo che ogni ospite si senta atteso e riconosciuto, dall’arrivo alla partenza	
Le tre missioni critiche	I tre risultati che, se raggiunti, rendono il lavoro un successo, ciascuno con un indicatore	Qualità dell’accoglienza, misurata dai giudizi sul personale; precisione, misurata dalla cassa quadrata a fine turno e dagli errori di registrazione; valore, misurato dalle proposte di miglioramento accettate	
Competenze tecniche	Ciò che serve sapere fare	Sistema di gestione dell’albergo; inglese e una seconda lingua; procedure di identificazione e comunicazione degli ospiti	
Competenze di comportamento	Ciò che serve saper essere, con esempi osservabili	Gestisce un ospite arrabbiato secondo la sequenza del capitolo 7; segnala gli errori invece di nasconderli	
Relazioni	Con chi collabora; che cosa riceve e che cosa consegna	Piani, per lo stato delle camere; ristorazione, per pensioni e allergie; portiere di notte, per le consegne	
Margine di decisione	Che cosa può decidere da solo davanti all’ospite, fino a quale importo	Cambio di camera se disponibile; compensazione fino a cinquanta euro	
Polivalenza	Attività di altri reparti, dello stesso livello, che possono essere chieste in caso di necessità	Secondo il perimetro concordato con i capireparto e verificato sul contratto applicato	
Sostituzioni	Chi sostituisce chi, in caso di assenza, e come	Sostituisce il capo ricevimento solo su comunicazione scritta con data di fine	
Ciò che non vogliamo	I comportamenti incompatibili con i valori dell’albergo, detti esplicitamente	Nascondere gli errori; scaricare il problema su un collega davanti all’ospite	

Sezione	Contenuto	Esempio per il receptionist di un quattro stelle	Il nostro ruolo
Che cosa offre l’albergo	Formazione, prospettive, riconoscimenti	Formazione linguistica; percorso verso il ruolo di capoturno	
Data e revisione	Quando è stata scritta, quando va rivista	Revisione annuale, prima dell’apertura della stagione	

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.