Strumento 12.2 · L’analisi del ruolo in cinque passi

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

Da usare per scrivere o rivedere una descrizione, con le persone che svolgono il ruolo e con il loro capo.

Passo	Che cosa fare	Domanda guida
1. Raccogliere	Osservare un turno; intervistare due o tre persone che svolgono il ruolo e il loro capo; leggere le descrizioni di ESCO e dell’Atlante del lavoro	Che cosa fa davvero chi svolge questo ruolo, in una giornata normale e in una difficile?
2. Gli episodi critici	Chiedere esempi di situazioni in cui il ruolo è stato svolto molto bene e molto male	Che cosa distingue chi lo fa bene da chi lo fa male?
3. Lo scopo e i risultati	Scrivere lo scopo e le tre missioni critiche, con gli indicatori	Che cosa perderebbe l’ospite, o l’albergo, se il ruolo non ci fosse?
4. Il contratto	Verificare la declaratoria del livello e i profili esemplificativi del contratto applicato	Le responsabilità descritte corrispondono al livello attribuito?
5. La verifica	Far leggere la descrizione a chi svolge il ruolo e al suo capo; correggere	Vi riconoscete in questa descrizione? Che cosa manca?

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.