Strumento 16.4 · Il patto di convivenza

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 16 «Trattenere»

Uno strumento utile è un patto generazionale da appendere in mensa. Meglio pensarlo come patto di convivenza fra persone di età ed esperienze diverse.

Regola	Contenuto
Rispetto dell’esperienza	Chi è qui da vent’anni conosce la storia dell’albergo e dei suoi ospiti. Ascoltalo prima di voler cambiare tutto
Rispetto dell’innovazione	Chi è arrivato ieri vede cose che noi non vediamo più. Ascoltalo prima di dire «abbiamo sempre fatto così»
Tecnologia gentile	Usiamo la tecnologia per lavorare meglio, non per isolarci; davanti agli ospiti si usano solo gli strumenti dell’albergo
Riposo	Nessuno manda messaggi di lavoro ai colleghi a riposo, fuori dal loro turno o nei giorni liberi, salvo emergenze
Correzione	Si corregge in privato, con i fatti, senza urla né umiliazioni, qualunque sia l’età e il grado

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.