Strumento 17.1 · La matrice delle competenze

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 17 «Formare: l’albergo come scuola»

Un esempio per il ricevimento, da adattare a ogni reparto. Livelli: 1 novizio, 2 autonomo, 3 esperto, 4 maestro. Un trattino indica che la competenza non è ancora stata valutata.

Competenza	Livelli di Anna · Mario · Luca · Sara	Chi ha il livello 3 o 4
Arrivo e partenza dell’ospite	4 · 3 · 2 · 1	Anna, Mario
Uso del gestionale e delle tariffe	3 · 3 · 2 · 1	Anna, Mario
Gestione dei reclami complessi	2 · 3 · 1 · 1	Solo Mario: formare un collega con lui
Vendita consigliata di camere e servizi	2 · 2 · 3 · 1	Luca
Lingue straniere	3 · 2 · 2 · 3	Anna, Sara
Chiusura di cassa e controlli	3 · 4 · 1 · –	Anna, Mario
Procedure di emergenza	2 · 2 · 2 · 1	Nessuno: priorità
Registrazione degli ospiti e comunicazioni alla Questura	3 · 3 · 2 · 1	Anna, Mario

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.