Strumento 17.2 · La scheda di istruzione e di certificazione

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

Una scheda per ogni compito importante, preparata dal capo reparto e approvata dal direttore. L’esempio riguarda la preparazione di una camera di partenza.

Fase	Contenuto	Esempio
Spiegare il perché	Lo scopo del compito per l’ospite e per l’albergo	«La camera è la prima cosa che l’ospite giudica: un capello sul cuscino cancella tutto il resto»
Mostrare	Il compito eseguito lentamente, commentando ogni passaggio e i punti critici	Sequenza dall’alto in basso e dal pulito allo sporco; i punti che l’ospite guarda per primi
Far provare	L’allievo esegue con la guida della voce, con correzione immediata e riscontri precisi	«Bene l’angolo del lenzuolo; ora tendi di più il copriletto»
Far praticare	Ripetizioni in autonomia con riscontro alla fine	Tre camere al giorno con controllo finale del capo
Lista di controllo	I punti da verificare, numerati	Letto, bagno, superfici, dotazioni, frigobar, luci, odori, dettagli di cortesia
Certificazione	Tre esecuzioni consecutive senza errori, firmate dal capo	Data, firma del capo, firma del collaboratore, livello nella matrice

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.