Strumento 17.4 · La scheda di valutazione della formazione

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

Da compilare per ogni attività formativa importante, coinvolgendo il capo diretto.

Livello	Domanda	Come si verifica	Quando
Reazione	I partecipanti l’hanno trovata utile e applicabile?	Breve questionario, con una domanda su che cosa applicheranno	Alla fine
Apprendimento	Hanno acquisito ciò che serviva?	Prova pratica, domande, simulazione	Alla fine e dopo una settimana
Comportamento	Lo usano nel lavoro?	Osservazione del capo, lista di controllo, colloquio	Dopo tre-sei settimane
Risultati	Che cosa è cambiato per l’albergo?	Indicatori: reclami, recensioni, errori, vendite, infortuni	Dopo due-tre mesi
Ritorno economico	I benefici superano i costi?	Confronto fra il valore dei risultati e il costo totale	Per le iniziative più costose

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.