# Strumento 18.1 · La scala dei comportamenti

*Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 18 «Valutare le prestazioni»*

Un esempio di scala ancorata a comportamenti osservabili per il valore della collaborazione, da costruire con i capireparto per ogni valore dell’albergo.

| Livello | Descrizione | Esempi osservabili |
|---|---|---|
| 1 | Ostacola la collaborazione | Rifiuta di aiutare i colleghi; nasconde informazioni; scarica la colpa su altri reparti |
| 2 | Collabora solo se richiesto | Aiuta quando il capo lo chiede; passa le consegne in modo incompleto |
| 3 | Collabora in modo affidabile | Passa consegne complete; aiuta i colleghi del proprio reparto nei momenti di punta |
| 4 | Collabora oltre il proprio reparto | Si offre di aiutare altri reparti; segnala i problemi prima che diventino crisi |
| 5 | Rende migliore la collaborazione di tutti | Forma i nuovi arrivati; propone soluzioni ai conflitti fra reparti; è cercato dai colleghi |

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.*