Strumento 18.2 · La scheda di valutazione

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

Consegnata all’inizio dell’anno con gli obiettivi, discussa e firmata alla fine. Il libro riporta come esempio la scheda compilata di Giulia, receptionist.

Sezione	Voce	Obiettivo e risultato	Voto da 1 a 5 ed evidenze
Risultati	Vendite consigliate al momento dell’arrivo		
Risultati	Completezza dei dati degli ospiti		
Risultati	Citazioni nelle recensioni		
Comportamenti	Collaborazione		
Comportamenti	Soluzione dei problemi		
Comportamenti	Cura della persona e dell’immagine		
Sintesi	Media dei risultati e dei comportamenti		
Piano	Obiettivi e sviluppo per l’anno successivo		
Commenti	Commenti del collaboratore		
Firme	Capo, collaboratore, data		

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.