Strumento 2.3 · Un cambiamento in otto passi

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 2 «Leadership e management»

L’adattamento all’albergo del modello di Kotter. Da compilare prima di avviare un cambiamento che tocca più di un reparto: un nuovo sistema informatico, un nuovo standard, una riorganizzazione dei turni, un cambio di marchio.

Passo	Domanda da porsi	In albergo
1. Creare il senso di urgenza	Le persone capiscono perché non si può continuare come prima?	Mostrare i dati: reclami, recensioni, costi, richieste del marchio; far ascoltare la voce degli ospiti
2. Costruire la squadra guida	Chi deve sostenere il cambiamento perché funzioni?	Capireparto coinvolti e almeno una persona stimata da ogni reparto, non solo i capi
3. Definire la visione	Come sarà l’albergo dopo il cambiamento, in una frase che tutti capiscano?	«Fra sei mesi nessun ospite aspetterà più di cinque minuti al ricevimento»
4. Comunicare	Tutti quelli che devono cambiare lo hanno sentito più volte, e dalla bocca giusta?	Riunioni di reparto, briefing, bacheca, colloqui; il direttore presente almeno una volta in ogni reparto
5. Rimuovere gli ostacoli	Che cosa impedisce alle persone di comportarsi nel modo nuovo?	Strumenti mancanti, turni incompatibili, un capo che si oppone, una regola vecchia mai abolita
6. Ottenere risultati rapidi	Quale risultato visibile possiamo mostrare entro trenta, sessanta giorni?	Il primo mese senza un certo reclamo; il primo punteggio migliorato
7. Consolidare	Stiamo dichiarando vittoria troppo presto?	Verificare dopo tre e sei mesi; non smontare la squadra guida finché il nuovo comportamento non è abituale
8. Radicare nella cultura	Il cambiamento è entrato nelle procedure, nella formazione dei nuovi, nella valutazione dei capi?	Aggiornare il manuale, il programma d’inserimento, le schede di valutazione

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.