Strumento 3.1 · Il test dei venti bivi

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 3 «Gli stili di leadership e che cosa dice la ricerca»

Il test, intitolato «Leader o manager?», colloca il lettore fra due profili: l’ingegnere, orientato al controllo e alle regole, e l’architetto, orientato alle persone e alla visione. Il test va letto alla luce del capitolo 2 e di questo capitolo: la risposta B non è quella del leader evoluto e la A quella del manager; per ciascun bivio la tabella indica quando ciascuna delle due risposte è la più adatta, e in alcuni casi segnala che nessuna delle due basta.

Come si usa. Leggete la situazione e annotate d’istinto la risposta che corrisponde al vostro comportamento abituale, non a quello che ritenete giusto. Solo dopo leggete le due colonne di commento. Il test non è uno strumento di misura validato e non produce un punteggio da confrontare con altri: serve a riflettere sulle proprie abitudini. Per renderlo più utile, chiedete a due o tre collaboratori di indicare quale risposta, secondo loro, dareste voi: la differenza fra la vostra risposta e la loro è spesso la parte più istruttiva.

Bivio 1	**Un collaboratore di lunga data commette un errore grave, senza dolo**
Risposta A	Applichi la sanzione prevista dal regolamento, per equità e per rispetto degli standard
Risposta B	Analizzi in privato se l’errore deriva da un problema personale o da un difetto del processo e concordi un piano di recupero
Quando ha ragione A	Se l’errore è una violazione consapevole di una regola di sicurezza, dopo la contestazione e l’ascolto previsti dallo Statuto dei lavoratori
Quando ha ragione B	Se è un errore umano o una scorciatoia diventata abitudine; prima si analizza il processo, come nello strumento 2.2

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.