Strumento 3.2 · Come leggere il test

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

Più che contare le risposte A e B per collocarsi fra i due profili, conviene usare tre letture diverse.

☐ Lettura per aree. Le venti situazioni si raggruppano in quattro aree: persone (bivi 1-5), operatività e ospiti (6-10), strategia e governo (11-15), atteggiamento personale (16-20). Osservate in quale area le vostre risposte sono più sbilanciate: è lì che il vostro stile rischia di diventare un’abitudine anziché una scelta.

☐ Lettura per eccezioni. Per ogni bivio in cui la vostra risposta non corrisponde a nessuna delle due colonne «quando ha ragione», chiedetevi perché rispondete così. Spesso la risposta è un’esperienza passata che ha lasciato un segno, e che oggi forse non vale più.

☐ Lettura a specchio. Confrontate le vostre risposte con quelle che i collaboratori attribuiscono a voi. Dove le due versioni differiscono, i collaboratori vedono un comportamento che voi non vedete, o viceversa. Entrambe le possibilità meritano un colloquio.

L’obiettivo non è diventare un profilo B, né un equilibrio perfetto fra A e B. È diventare consapevoli di quale risposta si dà d’istinto, e di quando quell’istinto va corretto. Una frase lo riassume: il direttore non sceglie fra l’ingegnere e l’architetto, ma sa attivare l’uno quando servono protezione e controllo, e l’altro quando servono crescita e ispirazione.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

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.