Strumento 4.3 · La lettura della cultura in un turno

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 4 «Visione, valori e cultura»

Una guida per il direttore che vuole osservare la cultura reale dell’albergo, applicando i tre livelli di Schein. Si usa passando un turno intero in un reparto, o nei primi giorni in un albergo nuovo.

Che cosa osservare	Domande da porsi	Che cosa ho visto
Spazi del personale	Spogliatoi, mensa e corridoi di servizio sono curati come gli spazi degli ospiti? Che cosa dicono di come l’albergo considera chi lavora?	
Linguaggio	Come parlano i capi ai collaboratori? Come si parla degli ospiti quando non sentono?	
Riunioni e briefing	Di che cosa si parla per primo? Chi parla? Chi tace?	
Errori	Che cosa succede quando qualcuno sbaglia? Chi lo viene a sapere, e come?	
Rapporti fra reparti	Come si passano le informazioni sala e cucina, ricevimento e piani? Chi viene incolpato quando qualcosa non funziona?	
Valori sotto pressione	Che cosa è successo l’ultima volta che un valore dichiarato è costato denaro o fatica? Chi ha deciso, e come?	
Storie	Quali episodi raccontano i collaboratori anziani ai nuovi? Chi sono gli eroi, e chi i cattivi, di queste storie?	

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.