Strumento 9.1 · La diagnosi dell’organigramma

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 9 «Progettare l’organizzazione»

Da compilare con l’organigramma reale dell’albergo, non con quello ufficiale.

Domanda	Come misurare	Segnale d’allarme
Quanti livelli separano il direttore dalle persone a contatto con l’ospite?	Contare i passaggi nel reparto più lungo	Più di tre o quattro in un albergo medio
Quante persone riferiscono a ciascun responsabile?	Contare i riporti diretti	Responsabili con uno o due riporti; responsabili con troppi riporti per lavori diversi
Quante persone hanno un ruolo di responsabilità, sul totale?	Rapporto fra responsabili e personale	Una quota che cresce senza che crescano l’albergo o i servizi
Ci sono ruoli che si sovrappongono?	Confrontare le descrizioni dei ruoli	Due persone che rispondono dello stesso risultato
Ci sono rischi che nessuno copre?	Rileggere la notte, il fine settimana, gli eventi, le emergenze	Turni in cui nessuno ha l’autorità e la competenza per decidere
Quanto tempo passano i responsabili al servizio, e quanto in ufficio?	Osservazione e agende	Responsabili che non vedono mai il servizio nelle ore di punta
Che cosa succede quando un responsabile è assente?	Verificare le sostituzioni previste	Decisioni che si fermano

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.