Strumento 20.2 · Il regolamento dei canali di comunicazione

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 20 «Comunicare, correggere, sanzionare»

Canale	Per che cosa	Regole
Briefing di reparto	Informazioni del giorno, standard della settimana, stato della squadra	Ogni giorno all’inizio del turno, prima del servizio agli ospiti, nel tempo di lavoro; dieci-quindici minuti, in piedi
Registro delle consegne	Eccezioni, richieste degli ospiti, guasti, situazioni aperte	Scritto prima di lasciare il turno, letto all’inizio del turno
Piattaforma o gruppi operativi	Comunicazioni urgenti fra reparti durante il servizio	Solo argomenti di lavoro; nessun dato personale non necessario
Canale ufficiale della direzione	Avvisi, turni, novità	Scrivono solo la direzione e i capireparto
Bacheca del personale	Codice disciplinare, avvisi obbligatori, turni, riconoscimenti	Aggiornata ogni settimana
Incontro con tutto il personale	Risultati, obiettivi, novità importanti	Ogni trimestre e quando serve, in più turni
Fuori dall’orario	Nessun messaggio di lavoro a chi è a riposo, fuori dal proprio turno o nei giorni liberi	Salvo emergenze reali e reperibilità concordata, definite per iscritto

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.