Strumento 20.3 · Il diario dei fatti

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

Una scheda per ogni episodio, compilata subito dopo i fatti dal capo che li ha osservati o raccolti.

Voce	Contenuto	Da compilare
Data, ora, luogo	Il più precisi possibile	
Persone coinvolte	Chi ha tenuto il comportamento, chi lo ha subito	
Fatto	Che cosa è stato detto o fatto, con le parole esatte quando possibile, senza aggettivi né giudizi	
Testimoni	Chi era presente, compresi eventuali ospiti	
Fonte	Osservazione diretta o segnalazione, e di chi	
Azioni immediate	Che cosa è stato fatto sul momento	
Chi ha compilato	Nome, data e firma	
Conservazione	In un archivio riservato, accessibile solo a chi ne ha bisogno	

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.