Strumento 1.1 · La mappa della standardizzazione

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 1 «Perché standardizzare»

Per ogni reparto, elencare i compiti principali e assegnare a ciascuno un regime. Il lavoro si fa con il capo reparto e con due collaboratori esperti, in una riunione di un'ora.

Compito	Rischio se varia	Regime	Che cosa si scrive	La nostra situazione
Identificazione degli ospiti	Sanzioni, responsabilità penale	Rigido	Procedura passo per passo e lista di controllo	
Gestione degli allergeni al tavolo	Salute dell'ospite	Rigido	Procedura, frase guida obbligatoria, registro	
Saluto all'arrivo	Esperienza dell'ospite	Flessibile	Standard di tempo e di contenuto, frasi guida facoltative	
Presentazione della camera	Esperienza dell'ospite	Flessibile	Elenco dei punti da toccare, ordine libero	
Conversazione con l'ospite abituale	Nessuno	Libero	Esempi, formazione del giudizio	
Diluizione dei detergenti	Salute del collaboratore, danni alle superfici	Rigido	Istruzione di lavoro vicino alla centralina	
Gesto speciale per un anniversario	Nessuno, se non promesso	Libero entro un budget	Budget e criteri, non regole	

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 2 «Le fondamenta del servizio». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici, di sicurezza o sanitari rivolgiti al professionista competente.