# Strumento 1.3 · La prova dell’autobus

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

Si può chiamare così una domanda brutale: se domani una persona chiave venisse investita da un autobus, o più felicemente vincesse la lotteria e sparisse su un’isola, l’albergo continuerebbe a funzionare? La prova si fa per ogni persona chiave, compreso il direttore.

| Persona | Che cosa sa solo lei | Dove è scritto | Chi altri lo sa fare | Azione entro trenta giorni | Esito |
|---|---|---|---|---|---|
| Capo cameriere | Preferenze degli ospiti abituali, servizio del caffè | Da nessuna parte | Nessuno | Scrivere lo standard; schede ospite nel gestionale | |
| Manutentore | Sequenza di riaccensione della centrale termica | Appunti personali | Nessuno | Istruzione di lavoro con foto; formare un secondo | |
| Direttore | Accordi con le agenzie e tariffe riservate | Posta personale | Nessuno | Archivio condiviso dei contratti | |

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.*