Strumento 1.4 · Leggere una deviazione

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

Quando uno standard non viene rispettato, prima di intervenire il direttore si fa quattro domande.

Domanda	Come interpretare la risposta	Che cosa fare	Il nostro caso
Il collaboratore conosceva lo standard ed era in grado di rispettarlo?	Se no, il problema è di formazione o di risorse	Formare, fornire gli strumenti, poi verificare	
Altri colleghi si comportano allo stesso modo?	Il problema è probabilmente nello standard	Rivedere lo standard con chi lo applica	
La deviazione ha servito meglio lo scopo dello standard?	È un’innovazione	Riconoscerla e valutare se farne il nuovo standard	
La deviazione è stata consapevole, ripetuta, senza una ragione e con un rischio?	È negligenza o violazione	Correggere in privato; se grave e prevista dal codice disciplinare, procedere secondo l’articolo 7 dello Statuto	

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.