Strumento 10.4 · L’analisi di una non conformità

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 10 «Autocontrollo e ispezioni»

Passaggio	Domanda
Il fatto	Che cosa è successo, dove, quando, con quale effetto sull’ospite?
La correzione	Che cosa abbiamo fatto subito?
Le quattro cause	Formazione, strumenti, tempo o volontà?
I cinque perché	Perché è successo? E perché è successa la causa? Fino a una causa su cui si può intervenire
Le famiglie di cause	Persone, metodi, materiali, attrezzature, ambiente, misure
L’azione	Che cosa cambiamo nel processo, chi lo fa, entro quando?
La verifica	Come sapremo che ha funzionato?

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.