Strumento 11.1 · Il programma annuale degli audit

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 11 «L’audit del servizio»

Periodo	Audit	Chi lo conduce	Criteri	Note	Date previste
Ogni settimana	Scambio di controllo fra reparti	Un capo reparto a rotazione	Schede dei reparti	Calendario a inizio anno	
Ogni settimana	Audit di sicurezza	Responsabile della sicurezza o direttore	Strumento 11.4	Anche di notte e nei festivi	
Ogni mese	Audit di un processo: arrivo, colazione, servizio in camera	Auditor interno formato	Scheda del processo	Area scelta in base ai risultati	
Ogni trimestre	Ospite misterioso in scambio con un altro albergo	Collaboratore dell’albergo partner	Scheda comune	Senza preavviso	
Ogni anno	Audit esterno professionale	Agenzia o associazione	Standard dichiarati	Risultati presentati a tutta la squadra	
Ogni anno	Audit del sistema di gestione, se certificato	Organismo accreditato	Norma di riferimento	Preparato con l’audit interno	

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.