Strumento 13.6 · L’esercitazione a tavolino

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 13 «Quando la procedura salta»

Fase	Che cosa fare
Preparazione	Scegliere uno scenario e scrivere tre o quattro informazioni da rivelare a intervalli
Partecipanti	Le persone della catena di comando, comprese quelle dei turni di notte
Svolgimento	Presentare la situazione iniziale; chiedere che cosa fa ciascuno, con la cartella in mano; rivelare le informazioni successive
Osservazione	Una persona annota dove la cartella non aiuta, dove i ruoli si confondono, dove mancano numeri o materiali
Chiusura	Elenco delle correzioni alla cartella, con responsabili e date
Durata	Un’ora, ogni trimestre, con scenari diversi

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.