Strumento 2.2 · Un esempio: servire la colazione in camera

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 2 «Scrivere una procedura»

Scopo. Far trovare all’ospite una colazione calda, completa e presentata come al ristorante, nell’orario che ha scelto.

Passaggio	Azione	Punto critico
1	Leggi l’ordine e controlla se è segnalata un’allergia o un’intolleranza	Sì: se c’è, applica la procedura sugli allergeni prima di continuare
2	Prepara il carrello come nella foto 1 dello standard, da scattare nell’albergo: tovaglia, coperti, tovagliolo, menu dell’ordine	
3	Ritira dalla cucina le bevande calde e i piatti caldi per ultimi, e mettili nello scaldavivande	Sì: le bevande calde partono per ultime
4	Controlla l’ordine con il menu, voce per voce, prima di lasciare l’office	Sì
5	Bussa tre volte e annuncia «Servizio in camera»	
6	Chiedi all’ospite dove preferisce la colazione: tavolo, balcone, letto	
7	Sistema la colazione come nella foto 2 dello standard, da scattare nell’albergo, e presenta ogni piatto	
8	Chiedi se desidera altro e indica come richiamare per il ritiro del carrello	
9	Fai firmare il conto o conferma l’addebito, e saluta	
10	Registra l’orario di consegna	

Che cosa fare se. L’ospite non risponde: bussa di nuovo dopo un minuto; se non risponde, chiama la camera dal ricevimento; non entrare se non autorizzato. Manca una voce dell’ordine: consegna il resto, scusati e indica il tempo per la voce mancante. L’ospite segnala un’allergia non presente sull’ordine: non servire nulla di ciò che potrebbe contenerla, ritira il piatto e avvisa la cucina.

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.