Strumento 2.4 · La prova del nuovo arrivato

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

Fase	Che cosa fare	Esito
Scelta delle persone	Tre persone diverse: un nuovo arrivato del reparto, un collaboratore di un altro reparto, un collaboratore che non parla italiano come prima lingua	
Consegna	«Segui questo foglio e porta a termine il compito senza farmi domande. Se ti blocchi, dimmelo, ma non ti aiuterò»	
Osservazione	Chi ha scritto osserva in silenzio e annota dove la persona si ferma, dove fa una cosa diversa, dove fa la cosa giusta per una ragione sbagliata	
Colloquio	Alla fine, chiedere: che cosa non era chiaro? Che cosa avresti voluto vedere in una foto?	
Correzione	Ogni punto annotato è un difetto della procedura: correggere e ripetere la prova con una persona nuova	
Chiusura	La procedura è pronta quando una persona nuova la esegue senza blocchi	

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.