Strumento 3.4 · La scheda di osservazione degli standard

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 3 «Il copione del servizio»

Il capo reparto osserva dieci arrivi in momenti diversi della settimana, senza intervenire, e annota se lo standard è stato rispettato. Il risultato si discute con la squadra, non con il singolo.

Standard	Rispettato	Non rispettato	Note
Contatto visivo entro tre secondi			
Saluto prima che parli l’ospite			
Documento confrontato con il viso			
Conferma completa del soggiorno			
Importo della garanzia spiegato			
Numero della camera non pronunciato			
Tempo al banco entro lo standard			
Frase guida detta con parole proprie			

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.