Gli strumenti del capitolo 2

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 2.1 · La scheda di cronometraggio

Una scheda per ogni osservazione, con gli elementi del lavoro in righe. Per ciascun elemento si annota il tempo osservato e il ritmo valutato; in fondo si calcolano il tempo base e il tempo standard.

Elemento	Tempo osservato, minuti	Ritmo valutato	Tempo base	Note
Ingresso e apertura finestre				
Rimozione biancheria e rifiuti				
Rifacimento del letto				
Pulizia del bagno				
Spolveratura e superfici				
Pavimento				
Rifornimento accessori e minibar				
Controllo finale e uscita				
Totale				

Strumento 2.2 · Il piano di campionamento

Per due settimane, a orari estratti a caso, un osservatore percorre il reparto e annota per ogni persona l'attività in corso, scegliendo fra categorie definite prima.

- Lavoro in camera, distinto fra partenze, fermate e riassetti.
- Spostamenti fra camere e fra piani.
- Office: ritiro e consegna di biancheria e prodotti.
- Aree comuni e corridoi.
- Attesa, con la causa: biancheria, camera non libera, istruzioni, guasto.
- Pausa.

Strumento 2.3 · La tabella degli standard dei piani

Una tabella con i tempi standard per tipo di camera e tipo di lavoro, come quella del paragrafo 2.5, con la data della misurazione, il metodo di riferimento e la maggiorazione applicata. Va rivista ogni due anni e ogni volta che cambiano le camere, i prodotti, le attrezzature o gli standard di servizio.

Voce	Da compilare
Data della misurazione	
Metodo di riferimento	
Maggiorazione applicata	
Prossima revisione	

Tipo di lavoro	Camere classiche, minuti	Camere superior, minuti	Suite, minuti	Altre camere, minuti
Partenza				
Fermata con cambio completo della biancheria				
Fermata senza cambio della biancheria				
Riassetto leggero su richiesta				
Controllo della governante				
Tempi fissi del reparto, ore al giorno				

Strumento 2.4 · Il calcolo del carico del giorno

Il giorno prima, con le partenze, le fermate e i riassetti previsti dal ricevimento, la governante compila cinque righe.

Voce	Da compilare
Partenze per tipo di camera, moltiplicate per il loro standard	
Fermate con e senza cambio di biancheria, moltiplicate per il loro standard	
Riassetti su richiesta e controlli	
Tempi fissi del reparto	
Totale in ore, diviso per le ore produttive di una cameriera: è il numero di persone da chiamare	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 5 «La macchina dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e dati aggiornati a novembre 2026: per le decisioni con effetti su sicurezza, contratti, lavoro, fisco o trattamento dei dati rivolgiti al tuo consulente o al tecnico abilitato.