Gli strumenti del capitolo 5

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 5.1 · La lista degli otto sprechi

Da portare durante l'osservazione di un reparto, per un'ora, annotando ogni spreco visto, con l'ora e il luogo.

Domanda	Risposta
Sovrapproduzione: che cosa si produce prima o più di quanto serve?	
Attese: chi o che cosa aspetta, e perché?	
Trasporti: che cosa si sposta più di una volta?	
Processi inutili: che cosa si fa due volte, o senza che l'ospite lo chieda o lo apprezzi?	
Scorte: che cosa c'è in eccesso, scaduto o fermo da mesi?	
Movimenti: quante volte le persone vanno a cercare qualcosa?	
Difetti: che cosa si rifà, si corregge, si rimanda indietro?	
Talento: quale idea delle persone che lavorano qui non è mai stata ascoltata?	

Strumento 5.2 · Il registro della domanda di fallimento

Per due settimane, ogni contatto con l'ospite al ricevimento, al telefono e per posta elettronica si classifica in una tabella.

Data e ora	Canale	Richiesta	Valore o fallimento	Causa, se fallimento	Reparto all'origine

Strumento 5.3 · La mappa del flusso di valore su un foglio

Scegliere un servizio semplice e frequente, come una richiesta in camera, un arrivo o una consegna di biancheria. Disegnare i passaggi in sequenza; sotto ciascuno annotare il tempo di lavoro con valore e il tempo di attesa o di lavoro senza valore. Calcolare il tempo di attraversamento, il tempo di valore e il loro rapporto. Disegnare poi la mappa futura e indicare le tre modifiche principali.

Voce	Da compilare
Servizio scelto	
Inizio e fine del flusso	

Passaggio	Tempo di lavoro con valore, minuti	Tempo di attesa o senza valore, minuti	Note

Voce	Da compilare
Tempo di attraversamento	
Tempo di valore	
Rapporto fra tempo di valore e attraversamento	
Prima modifica della mappa futura	
Seconda modifica	
Terza modifica	

Strumento 5.4 · La scheda 5S di un posto di lavoro

Una scheda con le cinque domande, un punteggio da uno a cinque per ciascuna e una fotografia dello stato desiderato.

Domanda	Risposta
Separare: ci sono cose che non servono?	
Ordinare: ogni cosa ha un posto segnato e una quantità definita?	
Pulire: il posto e le attrezzature sono puliti e in ordine di funzionamento?	
Standardizzare: c'è una fotografia o una regola dello stato desiderato?	
Sostenere: il controllo settimanale si fa, e i punteggi migliorano?	

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.