Gli strumenti del capitolo 21

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 21.1 · La lista di controllo della camera

Trenta punti ordinati lungo il percorso: ingresso, armadio, letto, scrivania, finestre, impianti, bagno. Per ogni punto: descrizione, fotografia di riferimento, critico o minore. La camera è respinta se ha un difetto critico o più di tre difetti minori. La lista si aggiorna ogni trimestre con i difetti segnalati dagli ospiti.

Zona	Punto	Critico o minore	Fotografia di riferimento	Esito
Ingresso				
Ingresso				
Ingresso				
Armadio				
Armadio				
Armadio				
Letto				
Letto				
Letto				
Letto				
Scrivania				
Scrivania				
Finestre				
Finestre				
Impianti				
Impianti				
Impianti				
Bagno				
Bagno				
Bagno				
Bagno				
Bagno				
Bagno				
Bagno				
Bagno				

Zona	Punto	Critico o minore	Fotografia di riferimento	Esito

Voce	Da compilare
Camera respinta se: un difetto critico o più di tre minori	
Aggiornamento trimestrale con le segnalazioni degli ospiti, data	

Strumento 21.2 · La regola del campionamento

Situazione	Controllo	Quando si cambia
Cameriera nuova o processo nuovo	Tutte le unità, almeno per il primo mese	Dopo tre mesi consecutivi con meno del 5% di camere respinte
Cameriera esperta, risultati stabili	Una unità su cinque, estratta a caso	Se le camere respinte superano il 10% delle controllate in due settimane, o subito dopo un difetto critico
Risultati in peggioramento	Tutte le unità, con affiancamento	Dopo due settimane sotto il 5%

Le percentuali si calcolano sulle unità controllate. Le soglie sono regole didattiche dell'albergo, non piani tratti dalla norma ISO 2859-1.

Strumento 21.3 · La misura della coerenza dei controllori

Due controllori giudicano separatamente, nello stesso giorno, le stesse trenta o cinquanta unità. Si compila la tabella a quattro caselle, buona per tutti e due, respinta per tutti e due, buona per il primo e respinta per il secondo, il contrario; si calcolano l'accordo osservato, l'accordo atteso per caso e il kappa di Cohen. I punti su cui i controllori non sono d'accordo vanno nella prossima sessione di calibrazione.

	Secondo controllore: buona	Secondo controllore: respinta	Totale
Primo controllore: buona			
Primo controllore: respinta			
Totale			

Voce	Da compilare
Accordo osservato	
Accordo atteso per caso	
Kappa di Cohen	
Punti di disaccordo per la calibrazione	
Prova con i difetti noti: difetti piantati, trovati, sfuggiti	

Strumento 21.4 · La scheda dell'audit di processo

Voce	Da compilare
Processo verificato, data, auditor, persone sentite	
Riferimenti: metodo scritto, standard, norme	
Domande preparate, legate ai rischi del processo	
Osservazioni: conforme, non conforme, opportunità di miglioramento, con le evidenze	
Azioni concordate, responsabile, scadenza, verifica	

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.