Gli strumenti del capitolo 22

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 22.1 · La scheda del registro dei disservizi

Voce	Da compilare
Data, ora, reparto, chi segnala	
Che cosa è successo, in poche righe e senza giudizi	
Effetto sull'ospite o sulle persone; disservizio o quasi disservizio	
Che cosa si è fatto subito	
Gravità: lieve, moderata, grave, molto grave	
Se riguarda dati personali o la sicurezza delle persone, a chi va segnalato	
Analisi necessaria: sì o no; responsabile; data di chiusura	

Strumento 22.2 · La linea del tempo e le barriere

Una tabella in due parti. Nella prima, i fatti in ordine con l'ora, chi, con quali informazioni. Nella seconda, per ogni barriera prevista o possibile: esisteva, ha funzionato, perché no, che cosa la renderebbe più forte.

Ora	Fatto	Chi	Con quali informazioni

Barriera prevista o possibile	Esisteva	Ha funzionato	Perché no	Che cosa la renderebbe più forte

Strumento 22.3 · La domanda della sostituzione

Prima di qualsiasi giudizio su una persona coinvolta in un disservizio, rispondere per iscritto a tre domande.

Domanda	Risposta
Un'altra persona, con la stessa formazione e nelle stesse condizioni, avrebbe potuto fare lo stesso errore?	
La persona sapeva del rischio, e aveva i mezzi per evitarlo?	
Si tratta di un errore, di un comportamento a rischio diventato abitudine, o di una scelta consapevole di ignorare un rischio grave?	

Strumento 22.4 · La scheda dell'analisi dei modi di guasto

Passaggio del processo	Modo di guasto	Effetto	Causa	Controlli esistenti	Gravità	Probabilità	Rilevabilità	Indice	Azione

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.