Gli strumenti del capitolo 1

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 1.1 · La mappa delle richieste

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Chi chiede	Che cosa chiede	Entro quando	Che cosa succede se non rispondiamo	Chi in albergo risponde
Esempio: banca	Questionario di quarantadue domande su consumi, emissioni, personale, politiche	Giugno	Rinnovo del prestito a condizioni peggiori o rinviato	Silvia Moro
Esempio: cliente farmaceutico	Certificazione o emissioni per notte venduta	Ottobre	Albergo come seconda scelta nella politica dei viaggi	Paolo Serra

Strumento 1.2 · Le due direzioni

Tema	Effetti dell'albergo sul tema, da 0 a 3	Effetti del tema sull'albergo, da 0 a 3	Che cosa sappiamo oggi	Che cosa dobbiamo misurare
Energia				
Acqua				
Rifiuti e materiali				
Cibo e spreco				
Acquisti e fornitori				
Persone che lavorano in albergo				
Ospiti				
Territorio				
Clima e continuità				

Strumento 1.3 · Obbligo, scelta o racconto

Domanda	Risposta
Questa richiesta deriva da una legge che si applica al nostro albergo? Quale, e con quale scadenza?	
Se non è un obbligo, chi la chiede e che cosa succede se non la soddisfiamo?	
Possiamo dimostrare con un numero o un documento ciò che scriviamo sul sito, nelle offerte e nelle risposte ai clienti?	
Le frasi ambientali che usiamo oggi sono generiche, come «ecologico» o «verde», senza prova?	
Usiamo marchi o simboli di sostenibilità che non vengono da una certificazione di terzi o da un'autorità pubblica?	
Qualcuno ha promesso pubblicamente obiettivi con una data? Chi ne risponde?	

Strumento 1.4 · Chi fa che cosa

Attività	Proprietà	Direttore	Referente dei dati	Reparti
Approvare priorità, investimenti e impegni pubblici	Decide	Propone	Prepara i dati	Contribuiscono
Raccogliere e controllare i dati	Riceve	Controlla	Raccoglie	Forniscono
Decidere e fare gli interventi di reparto	Riceve	Approva	Misura	Decidono e fanno
Rispondere a banche e clienti	Riceve copia	Firma	Prepara	Contribuiscono
Comunicare all'esterno	Approva i testi principali	Decide	Verifica le prove	Contribuiscono

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 10 «L'albergo che dura». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme, prezzi e fattori aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del tecnico, dell'esperto in gestione dell'energia, del responsabile della sicurezza, dell'avvocato o del commercialista, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.