Gli strumenti del capitolo 19

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 19.1 · L'analisi dell'impatto

Attività	Tempo massimo di interruzione	Livello minimo di servizio	Risorse necessarie	Responsabile
Accoglienza e registrazione degli ospiti	Nessuna interruzione	Su carta	Moduli, telefono, luce	Capo ricevimento
Comunicazione alle autorità	Entro i termini di legge	Da telefono	Collegamento, credenziali	Capo ricevimento
Incasso	Qualche ora	Terminale mobile, contanti	Rete mobile	Amministrazione
Colazione	Fino alle dieci del giorno dopo	Colazione fredda	Celle, acqua	Cucina
Celle frigorifere	Poche ore	Temperatura di sicurezza	Elettricità	Manutenzione
Camere	Un giorno	Camere ventilate e sicure	Acqua, luce	Governante

Strumento 19.2 · La mappa dei punti deboli

Risorsa	Che cosa succede se manca	Alternativa esistente	Strategia scelta	Costo	Scadenza
Elettricità oltre i servizi di sicurezza					
Collegamento a internet					
Lavanderia					
Manutentore principale					
Fornitore del gestionale					
Grossista degli alimenti					

Strumento 19.3 · La pagina dello scenario

Punto	Fatto	Note
Scenario: per esempio, mancanza di elettricità nel quartiere.	☐	
Chi decide e chi chiamare, con i numeri.	☐	
Prima ora: che cosa fa ogni reparto.	☐	
Prime ventiquattro ore: servizio minimo, ospiti, arrivi, cucina, camere.	☐	
Giorni successivi: fornitori, spostamento degli ospiti, comunicazione.	☐	
Che cosa si comunica agli ospiti, al personale, alle piattaforme.	☐	
Quando si torna alla normalità e chi lo decide.	☐	
Dove sono i moduli, le torce, le chiavi, le procedure.	☐	

Strumento 19.4 · La ripresa dopo un evento

Punto	Fatto	Note
Ospiti presenti: messaggio, spiegazione, eventuale rimborso o invito.	☐	
Prenotazioni dei giorni successivi: informazione, spostamento, cancellazione senza penali se necessario.	☐	
Piattaforme e operatori: disponibilità aggiornata.	☐	
Recensioni: risposta una per una.	☐	
Personale: ringraziamento, ascolto, gestione delle ore con il consulente.	☐	
Fornitori: ordini e pagamenti.	☐	
Banca: informazione tempestiva sugli effetti sui conti.	☐	
Assicurazione: avviso immediato, prove dei danni e delle perdite.	☐	
Riunione senza colpevoli entro un mese e aggiornamento del piano.	☐	

Strumento 19.5 · Il verbale di prova

Voce	Contenuto
Data, tipo di prova e partecipanti	
Scenario e obiettivo	
Criterio di successo deciso prima	
Che cosa è successo	
Esito: superato, superato con riserva, non superato	
Azioni, responsabili e scadenze	
Data della nuova verifica	

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.