Gli strumenti del capitolo 2

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 2.1 · L'inventario dei servizi

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.

Servizio	Ospiti che lo usano, quota	Che cosa dicono le recensioni	Costo annuo completo	Ricavo annuo diretto e indotto	Che cosa succede se manca	Decisione
Esempio: cena al ristorante	Meno di uno su dieci	Prezzo alto, sala vuota	Circa 190.000 euro	Circa 150.000 euro, più qualche gruppo	Si perdono alcuni gruppi con mezza pensione	Chiudere, con bancone serale e ristoranti convenzionati

Strumento 2.2 · Le ore per camera occupata

Reparto o servizio	Ore lavorate nell'anno, compreso il personale esterno	Camere occupate nell'anno	Ore per camera occupata	Confronto con l'anno prima	Note
Ricevimento e notte					
Piani e pulizie					
Colazione					
Ristorazione e bar					
Manutenzione					
Amministrazione e direzione					
Totale					

Strumento 2.3 · Prima di togliere un servizio

Domanda	Risposta
Quanti ospiti lo usano, e quali segmenti lo considerano decisivo per la scelta?	
Compare nelle recensioni? In bene o in male?	
Quali costi spariscono, quali restano e quali si spostano?	
Quali ricavi di altri reparti dipendono da questo servizio?	
La categoria resta compatibile con la legge regionale senza questo servizio?	
Esiste un modo migliore di offrirlo: ridotto, a richiesta, affidato a un partner scelto e controllato?	
Che cosa succede alle persone che lo fanno oggi? È stato discusso con loro e con il consulente del lavoro?	
Come lo diremo agli ospiti, sul sito e al momento della prenotazione?	

Strumento 2.4 · La matrice della polivalenza

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.

Persona	Ricevimento	Bar e bancone	Colazione	Aree comuni	Primo intervento tecnico	Formazione necessaria	Inquadramento verificato
Esempio: addetto serale	Sì	Sì	No	Sì	No	Piatti semplici e igiene degli alimenti	Sì, livello del contratto collettivo

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 11 «Le forme dell'ospitalità». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e prezzi aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del tecnico, del responsabile della sicurezza, dell'avvocato, del commercialista o del consulente del lavoro, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.