Gli strumenti del capitolo 20

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 20.1 · Dal valore alla regola

Valore	Regola concreta	Come si verifica	Chi verifica
Rispetto per chi lavora	Contratti e retribuzioni secondo legge e contratti collettivi; controllo dei pagamenti dei fornitori di servizi	Documenti dei pagamenti e dei contributi	Direzione e consiglio
Legame con il luogo	Quota di acquisti locali; priorità alle assunzioni del territorio	Rapporto annuale	Consiglio
Onestà	Conti veri; imposte pagate; informazioni corrette ai clienti	Revisione e controlli	Organo di controllo
Cura dell'ambiente	Obiettivi su energia, acqua, rifiuti	Indicatori annuali	Direzione
Ospitalità	Standard di servizio e ascolto degli ospiti	Giudizi degli ospiti	Direzione

Strumento 20.2 · Le regole sull’uso del nome

Punto	Fatto	Note
In quali progetti il nome della famiglia o dell’albergo può comparire.	☐	
Con quale formula, e chi la approva.	☐	
Quali standard deve rispettare il progetto: lavoro, sicurezza, correttezza.	☐	
Quali diritti di verifica ha la famiglia o la società.	☐	
Che cosa succede se gli standard non sono rispettati.	☐	
Chi parla a nome della famiglia e dell’albergo nei momenti difficili.	☐	

Strumento 20.3 · Impresa e generosità

Che cosa	Chi decide	Con quali risorse	Strumento
Comportamento responsabile dell'albergo	Organi della società	Risorse dell'albergo, nei costi ordinari	Regole e rapporto annuale
Sponsorizzazioni e donazioni modeste	Consiglio, con limiti	Risorse dell'albergo	Delibera e budget
Finalità di beneficio comune nello statuto	Assemblea	Risorse dell'albergo	Società benefit
Sostegno al territorio oltre l'impresa	Famiglia	Risorse personali, dividendi	Donazioni, fondo presso una fondazione di comunità, fondazione di famiglia

Strumento 20.4 · La risposta a un problema di reputazione

Passo	Che cosa fare	Entro quando
1	Verificare i fatti con le persone coinvolte e i documenti	Uno o due giorni
2	Riconoscere ciò che è vero, anche se non è colpa diretta	Subito dopo la verifica
3	Rimediare: pagare, scusarsi, correggere	Il prima possibile
4	Cambiare ciò che ha permesso il problema	Entro settimane
5	Comunicare con sobrietà, attraverso una persona sola	Dopo il rimedio
6	Verificare che il cambiamento funzioni	Entro un anno

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 12 «Il governo dell'albergo». 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 notaio, dell'avvocato, del commercialista o del consulente del lavoro, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.