Strumento 11.1 · Il controllo trimestrale dei reparti invisibili

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 11 «I ruoli che l’ospite non vede»

Una lista di domande che il direttore porta ogni tre mesi in ciascun reparto invisibile, o al fornitore esterno che lo sostituisce.

Reparto	Domande del direttore	Esito e azioni
Manutenzione	Qual è lo stato del piano di manutenzione preventiva? Quali verifiche obbligatorie scadono nei prossimi tre mesi? Quali interventi rimandati possono diventare un guasto?	
Informatica	Quando è stata fatta l’ultima prova di ripristino completo? Dove si trova la copia separata dalla rete? Chi ha accesso ai sistemi, e chi non dovrebbe più averlo?	
Ricavi e commerciale	Quanto pesano i diversi canali e quanto costano? Quali clienti aziendali sono in calo? Le scelte di prezzo sono coerenti con la visione?	
Amministrazione	Quali sono i crediti scaduti più rilevanti? Le casse e gli sconti sono controllati? La previsione di cassa a tre mesi è sostenibile?	
Economato	Quali fornitori non sono stati confrontati da più di un anno? Le merci respinte vengono registrate? Lo scostamento di inventario è sotto controllo?	
Personale	Gli adempimenti e la formazione obbligatoria sono in regola? Quali dimissioni sono arrivate, e perché?	
Marketing	Qual è la quota di prenotazioni dirette? Le recensioni ricevono risposta? Le promesse della comunicazione sono vere?	

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 1 «Il capitale umano dell’albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici rivolgiti al tuo consulente.