Strumento 5.1 · La matrice delle decisioni

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 5 «Decidere e delegare»

Da compilare con i capireparto per le decisioni ricorrenti dell’albergo. Ogni scheda è un esempio; ogni albergo le adatta alla propria realtà e ne aggiunge altre. La matrice va firmata dal direttore, comunicata a tutti gli interessati e rivista una volta all’anno.

Decisione	Cambio di camera o miglioramento di categoria a un ospite
Chi propone	Receptionist
Chi decide, e fino a quale limite	Receptionist, se la camera è libera; capo ricevimento per le suite
Chi va consultato	Governante, se la camera non è pronta
Chi va informato	Nessuno; registrazione nel sistema
Se chi decide non è raggiungibile	Responsabile di turno

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.