Strumento 9.2 · La mappa di un processo dell’ospite

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 9 «Progettare l’organizzazione»

Si sceglie un processo, per esempio dall’arrivo alla consegna della camera, e si percorre passo per passo con le persone dei reparti coinvolti.

Passo	Reparto	Informazione che riceve	Da chi, e come	Che cosa può andare storto	Indicatore
Prenotazione					
Assegnazione della camera					
Camera pronta					
Accoglienza					
Prima richiesta dell’ospite					

Alla fine si risponde a tre domande: in quale passaggio l’informazione si perde più spesso? Chi risponde del processo intero? Quale indicatore comune a tutti i reparti mostra se il processo funziona?

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.