Strumento 13.1 · L’indice della cartella rossa

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 13 «Quando la procedura salta»

Scheda	Contenuto
1. Catena di comando	Chi comanda, chi sostituisce chi, che cosa può decidere chi è presente
2. Rubrica di emergenza	Numeri pubblici e numeri diretti dei partner, con un secondo contatto
3. Sala di comando e materiale	Dove, alternativa esterna, contenuto del contenitore
4. Piante e punti critici	Valvole e interruttori di gas, acqua, corrente, con foto e percorsi
5. Liste	Come ottenere la lista degli ospiti e degli arrivi, anche senza sistemi
6. Comunicazione	Portavoce, dichiarazioni di attesa, regole per i collaboratori
7. Continuità	Accordi di riprotezione, funzionamento senza sistemi, chiavi meccaniche
8. Diario della crisi	Modello da compilare
9-20. Scenari	Incendio, terremoto, allagamento, interruzione di corrente, acqua o gas, malore e decesso, aggressione, persona scomparsa, minore in pericolo, attacco informatico e violazione dei dati, crisi di reputazione, controllo delle autorità
Ultima pagina	Data dell’ultima revisione, responsabile, prossima revisione

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 2 «Le fondamenta del servizio». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici, di sicurezza o sanitari rivolgiti al professionista competente.