# L’Architettura dell’Ospitalità · Seconda edizione · Volume 2 «Le fondamenta del servizio» · Titoli del materiale per il sito

Tabella di caricamento per books.effedore.com. Ogni strumento è in Word, da compilare, e in PDF, da stampare. Le carte concettuali e le slide didattiche si caricano a parte, con i loro pulsanti.

| No. | Categoria | Riferimento | Titolo | Sottotitolo | File |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Strumento | 1.1 | Strumento 1.1: La mappa della standardizzazione | Per ogni reparto, elencare i compiti principali e assegnare a ciascuno un regime. | Architettura_Vol2_Strumento_1-1_Mappa_della_standardizzazione.docx / .pdf |
| 2 | Strumento | 1.2 | Strumento 1.2: Il registro delle procedure | Il registro è l’inventario del sapere dell’albergo. | Architettura_Vol2_Strumento_1-2_Registro_delle_procedure.docx / .pdf |
| 3 | Strumento | 1.3 | Strumento 1.3: La prova dell’autobus | Si può chiamare così una domanda brutale: se domani una persona chiave venisse investita da un autobus, o più felicemente vincesse la lotteria e sparisse su un’isola, l’albergo continuerebbe a funzionare? | Architettura_Vol2_Strumento_1-3_Prova_dell_autobus.docx / .pdf |
| 4 | Strumento | 1.4 | Strumento 1.4: Leggere una deviazione | Quando uno standard non viene rispettato, prima di intervenire il direttore si fa quattro domande. | Architettura_Vol2_Strumento_1-4_Leggere_una_deviazione.docx / .pdf |
| 5 | Strumento | 2.1 | Strumento 2.1: Il modello di procedura | Il modello si usa per tutte le procedure dell’albergo, senza eccezioni. | Architettura_Vol2_Strumento_2-1_Modello_di_procedura.docx / .pdf |
| 6 | Strumento | 2.2 | Strumento 2.2: Un esempio: servire la colazione in camera | Scopo. | Architettura_Vol2_Strumento_2-2_Esempio_servire_la_colazione_in_camera.docx / .pdf |
| 7 | Strumento | 2.3 | Strumento 2.3: La lista di controllo della buona procedura | Prima di pubblicare una procedura, chi l’ha scritta e il capo reparto verificano questi punti. | Architettura_Vol2_Strumento_2-3_Lista_di_controllo_della_buona_procedura.docx / .pdf |
| 8 | Strumento | 2.4 | Strumento 2.4: La prova del nuovo arrivato | Dal capitolo 2 «Scrivere una procedura». | Architettura_Vol2_Strumento_2-4_Prova_del_nuovo_arriva |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | to.docx / .pdf |
| 9 | Strumento | 2.5 | Strumento 2.5: Il registro delle revisioni | Ogni procedura ha il proprio registro, in fondo al documento o nel sistema digitale. | Architettura_Vol2_Strumento_2-5_Registro_delle_revisioni.docx / .pdf |
| 10 | Strumento | 3.1 | Strumento 3.1: La scheda azione, frase, standard: l'arrivo | Dal capitolo 3 «Il copione del servizio». | Architettura_Vol2_Strumento_3-1_Scheda_azione_frase_standard_l_arrivo.docx / .pdf |
| 11 | Strumento | 3.2 | Strumento 3.2: Il dizionario delle frasi | Un elenco costruito con la squadra, da arricchire nel tempo. | Architettura_Vol2_Strumento_3-2_Dizionario_delle_frasi.docx / .pdf |
| 12 | Strumento | 3.3 | Strumento 3.3: La mappa di un momento: l'arrivo | Dal capitolo 3 «Il copione del servizio». | Architettura_Vol2_Strumento_3-3_Mappa_di_un_momento_l_arrivo.docx / .pdf |
| 13 | Strumento | 3.4 | Strumento 3.4: La scheda di osservazione degli standard | Il capo reparto osserva dieci arrivi in momenti diversi della settimana, senza intervenire, e annota se lo standard è stato rispettato. | Architettura_Vol2_Strumento_3-4_Scheda_di_osservazione_degli_standard.docx / .pdf |
| 14 | Strumento | 4.1 | Strumento 4.1: Il controllo del mattino | Ogni giorno, entro le dieci, il capo ricevimento o chi lo sostituisce. | Architettura_Vol2_Strumento_4-1_Controllo_del_mattino.docx / .pdf |
| 15 | Strumento | 4.2 | Strumento 4.2: La griglia di autonomia per il recupero | Le cifre sono indicative e vanno adattate alla categoria dell'albergo. | Architettura_Vol2_Strumento_4-2_Griglia_di_autonomia_per_il_recupero.docx / .pdf |
| 16 | Strumento | 4.3 | Strumento 4.3: I livelli degli ospiti importanti | Dal capitolo 4 «Il ricevimento e la portineria». | Architettura_Vol2_Strumento_4-3_Livelli_degli_ospiti_importanti.docx / .pdf |
| 17 | Strumento | 4.4 | Strumento 4.4: La procedura di riprotezione | Dal capitolo 4 «Il ricevimento e la portineria». | Architettura_Vol2_Strumento_4-4_Procedura_di_riprotezione.docx / .pdf |
| 18 | Strumento | 4.5 | Strumento 4.5: Il registro dei recuperi | Ogni settimana il capo ricevimento raggruppa i casi per reparto e per causa e li porta alla riunione dei capi reparto. | Architettura_Vol2_Strumento_4-5_Registro_dei_recuperi.docx / .pdf |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 19 | Strumento | 5.1 | Strumento 5.1: La sequenza della camera in partenza | Dal capitolo 5 «Le camere». | Architettura_Vol2_Strumento_5-1_Sequenza_della_camera_in_partenza.docx / .pdf |
| 20 | Strumento | 5.2 | Strumento 5.2: Il codice colore dell'albergo | Il codice si appende in ogni office con le fotografie, si comunica alle imprese esterne e si applica anche ai secchi e ai guanti, quando possibile. | Architettura_Vol2_Strumento_5-2_Codice_colore_dell_albergo.docx / .pdf |
| 21 | Strumento | 5.3 | Strumento 5.3: L'ispezione della camera | Una volta al mese, su un campione di cinque camere, la governante misura con lo strumento portatile i residui su dieci superfici fisse, e registra i risultati. | Architettura_Vol2_Strumento_5-3_Ispezione_della_camera.docx / .pdf |
| 22 | Strumento | 5.4 | Strumento 5.4: Il protocollo delle cimici | Dal capitolo 5 «Le camere». | Architettura_Vol2_Strumento_5-4_Protocollo_delle_cimici.docx / .pdf |
| 23 | Strumento | 5.5 | Strumento 5.5: Il protocollo del cartello di non disturbare | Dal capitolo 5 «Le camere». | Architettura_Vol2_Strumento_5-5_Protocollo_del_cartello_di_non_disturbare.docx / .pdf |
| 24 | Strumento | 6.1 | Strumento 6.1: Il piano di lavoro giornaliero | I crediti si calcolano con i tempi misurati: per esempio camera in partenza un credito, suite in partenza due, camera in fermata mezzo. | Architettura_Vol2_Strumento_6-1_Piano_di_lavoro_giornaliero.docx / .pdf |
| 25 | Strumento | 6.2 | Strumento 6.2: Il calcolo della dotazione di biancheria | Dal capitolo 6 «Il reparto piani come sistema». | Architettura_Vol2_Strumento_6-2_Calcolo_della_dotazione_di_biancheria.docx / .pdf |
| 26 | Strumento | 6.3 | Strumento 6.3: Il calendario delle pulizie periodiche | Dal capitolo 6 «Il reparto piani come sistema». | Architettura_Vol2_Strumento_6-3_Calendario_delle_pulizie_periodiche.docx / .pdf |
| 27 | Strumento | 6.4 | Strumento 6.4: Il registro degli oggetti ritrovati e la procedura per le accuse di furto | Davanti a un'accusa di furto: raccogliere i fatti dall'ospite; leggere la memoria della serratura; cercare con l'ospite nella | Architettura_Vol2_Strumento_6-4_Registro_degli_oggetti_ritrovati_e_la_procedura_per_le_accus.docx / .pdf |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | camera; bloccare e controllare la biancheria sporca della camera; consultare il registro; ascoltare separatamente la cameriera, senza accusarla; nessuna perquisizione di collaboratori; se il fatto resta, sostegno all'ospite nella denuncia e comunicazione all'assicurazione; registrazione del caso e comunicazione dell'esito alla cameriera. | |
| 28 | Strumento | 6.5 | Strumento 6.5: La lista di controllo dell'appalto delle pulizie | Dal capitolo 6 «Il reparto piani come sistema». | Architettura_Vol2_Strumento_6-5_Lista_di_controllo_dell_appalto_delle_pulizie.docx / .pdf |
| 29 | Strumento | 7.1 | Strumento 7.1: La sequenza del servizio al tavolo | Dal capitolo 7 «Sala e bar». | Architettura_Vol2_Strumento_7-1_Sequenza_del_servizio_al_tavolo.docx / .pdf |
| 30 | Strumento | 7.2 | Strumento 7.2: La procedura degli allergeni dall'ordine al piatto | Dal capitolo 7 «Sala e bar». | Architettura_Vol2_Strumento_7-2_Procedura_degli_allergeni_dall_ordine_al_piatto.docx / .pdf |
| 31 | Strumento | 7.3 | Strumento 7.3: La matrice della carta | I dati servono per ogni piatto: numero di porzioni vendute in un periodo, prezzo di vendita al netto dell'IVA, costo degli ingredienti dalla scheda tecnica. | Architettura_Vol2_Strumento_7-3_Matrice_della_carta.docx / .pdf |
| 32 | Strumento | 7.4 | Strumento 7.4: La lista di controllo della colazione | Dal capitolo 7 «Sala e bar». | Architettura_Vol2_Strumento_7-4_Lista_di_controllo_della_colazione.docx / .pdf |
| 33 | Strumento | 7.5 | Strumento 7.5: Le regole del servizio responsabile delle bevande alcoliche | Dal capitolo 7 «Sala e bar». | Architettura_Vol2_Strumento_7-5_Regole_del_servizio_responsabile_delle_bevande_alcoliche.docx / .pdf |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 34 | Strumento | 8.1 | Strumento 8.1: La scheda tecnica | Dal capitolo 8 «La cucina». | Architettura_Vol2_Strumento_8-1_Scheda_tecnica.docx / .pdf |
| 35 | Strumento | 8.2 | Strumento 8.2: Il ricevimento delle merci | Dal capitolo 8 «La cucina». | Architettura_Vol2_Strumento_8-2_Ricevimento_delle_merci.docx / .pdf |
| 36 | Strumento | 8.3 | Strumento 8.3: I criteri d'uscita al passe | Dal capitolo 8 «La cucina». | Architettura_Vol2_Strumento_8-3_Criteri_d_uscita_al_passe.docx / .pdf |
| 37 | Strumento | 8.4 | Strumento 8.4: Il registro degli sprechi | Ogni settimana lo chef e il responsabile della ristorazione leggono il registro e decidono al massimo tre azioni. | Architettura_Vol2_Strumento_8-4_Registro_degli_sprechi.docx / .pdf |
| 38 | Strumento | 8.5 | Strumento 8.5: La chiusura serale della cucina | Dal capitolo 8 «La cucina». | Architettura_Vol2_Strumento_8-5_Chiusura_serale_della_cucina.docx / .pdf |
| 39 | Strumento | 9.1 | Strumento 9.1: La revisione della camera a rotazione | Dal capitolo 9 «I reparti specialistici». | Architettura_Vol2_Strumento_9-1_Revisione_della_camera_a_rotazione.docx / .pdf |
| 40 | Strumento | 9.2 | Strumento 9.2: Le priorità delle segnalazioni | Dal capitolo 9 «I reparti specialistici». | Architettura_Vol2_Strumento_9-2_Priorita_delle_segnalazioni.docx / .pdf |
| 41 | Strumento | 9.3 | Strumento 9.3: Il riordino della cabina del centro benessere | Dal capitolo 9 «I reparti specialistici». | Architettura_Vol2_Strumento_9-3_Riordino_della_cabina_del_centro_benessere.docx / .pdf |
| 42 | Strumento | 9.4 | Strumento 9.4: La scheda dell'evento | Dal capitolo 9 «I reparti specialistici». | Architettura_Vol2_Strumento_9-4_Scheda_dell_evento.docx / .pdf |
| 43 | Strumento | 9.5 | Strumento 9.5: I registri e le verifiche periodiche | Dal capitolo 9 «I reparti specialistici». | Architettura_Vol2_Strumento_9-5_Registri_e_le_verifiche_periodiche.docx / .pdf |
| 44 | Strumento | 10.1 | Strumento 10.1: Le liste dell'autocontrollo | Ogni lista ha al massimo nove punti e si usa al | Architettura_Vol2_Strumento_10- |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | momento indicato. | 1_Liste_dell_autocontrollo.docx / .pdf |
| 45 | Strumento | 10.2 | Strumento 10.2: Il rapporto del controllo di linea | Il rapporto si consegna ogni settimana al direttore. | Architettura_Vol2_Strumento_10-2_Rapporto_del_controllo_di_linea.docx / .pdf |
| 46 | Strumento | 10.3 | Strumento 10.3: Il giro del direttore | Dal capitolo 10 «Autocontrollo e ispezioni». | Architettura_Vol2_Strumento_10-3_Giro_del_direttore.docx / .pdf |
| 47 | Strumento | 10.4 | Strumento 10.4: L'analisi di una non conformità | Dal capitolo 10 «Autocontrollo e ispezioni». | Architettura_Vol2_Strumento_10-4_Analisi_di_una_non_conformita.docx / .pdf |
| 48 | Strumento | 10.5 | Strumento 10.5: Una regola pratica per i campioni | Dal capitolo 10 «Autocontrollo e ispezioni». | Architettura_Vol2_Strumento_10-5_Regola_pratica_per_i_campioni.docx / .pdf |
| 49 | Strumento | 11.1 | Strumento 11.1: Il programma annuale degli audit | Dal capitolo 11 «L'audit del servizio». | Architettura_Vol2_Strumento_11-1_Programma_annuale_degli_audit.docx / .pdf |
| 50 | Strumento | 11.2 | Strumento 11.2: La scheda dell'ospite misterioso | Esempi di domande osservabili, da adattare agli standard dell'albergo. | Architettura_Vol2_Strumento_11-2_Scheda_dell_ospite_misterioso.docx / .pdf |
| 51 | Strumento | 11.3 | Strumento 11.3: Il rapporto di audit | Dal capitolo 11 «L'audit del servizio». | Architettura_Vol2_Strumento_11-3_Rapporto_di_audit.docx / .pdf |
| 52 | Strumento | 11.4 | Strumento 11.4: L'audit di sicurezza | Ogni punto non conforme si risolve subito o si mette in sicurezza, e si registra. | Architettura_Vol2_Strumento_11-4_Audit_di_sicurezza.docx / .pdf |
| 53 | Strumento | 11.5 | Strumento 11.5: I controlli della chiusura notturna | Dal capitolo 11 «L'audit del servizio». | Architettura_Vol2_Strumento_11-5_Controlli_della_chiusura_notturna.docx / .pdf |
| 54 | Strumento | 12.1 | Strumento 12.1: La tabella dei punti dolenti | Fonti: recensioni, reclami diretti, registro dei recuperi, questionari. | Architettura_Vol2_Strumento_12-1_Tabella_dei_punti_dolenti.docx / .pdf |
| 55 | Strumento | 12.2 | Strumento 12.2: Il diagramma di Pareto | Dal capitolo 12 «Dal dato al miglioramento». | Architettura_Vol2_Strumento_12- |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 2_Diagramma_di_Pareto.docx / .pdf |
| 56 | Strumento | 12.3 | Strumento 12.3: Il registro delle azioni correttive | Dal capitolo 12 «Dal dato al miglioramento». | Architettura_Vol2_Strumento_12-3_Registro_delle_azioni_correttive.docx / .pdf |
| 57 | Strumento | 12.4 | Strumento 12.4: La guida alla risposta alle recensioni | Dal capitolo 12 «Dal dato al miglioramento». | Architettura_Vol2_Strumento_12-4_Guida_alla_risposta_alle_recensioni.docx / .pdf |
| 58 | Strumento | 12.5 | Strumento 12.5: Il protocollo del sospetto di malattia alimentare | Dal capitolo 12 «Dal dato al miglioramento». | Architettura_Vol2_Strumento_12-5_Protocollo_del_sospetto_di_malattia_alimentare.docx / .pdf |
| 59 | Strumento | 13.1 | Strumento 13.1: L'indice della cartella rossa | Dal capitolo 13 «Quando la procedura salta». | Architettura_Vol2_Strumento_13-1_Indice_della_cartella_rossa.docx / .pdf |
| 60 | Strumento | 13.2 | Strumento 13.2: La catena di comando | Dal capitolo 13 «Quando la procedura salta». | Architettura_Vol2_Strumento_13-2_Catena_di_comando.docx / .pdf |
| 61 | Strumento | 13.3 | Strumento 13.3: La dichiarazione di attesa | «Siamo a conoscenza di [che cosa, in termini di fatti certi] avvenuto [quando] presso il nostro albergo. | Architettura_Vol2_Strumento_13-3_Dichiarazione_di_attesa.docx / .pdf |
| 62 | Strumento | 13.4 | Strumento 13.4: Il diario della crisi | Dal capitolo 13 «Quando la procedura salta». | Architettura_Vol2_Strumento_13-4_Diario_della_crisi.docx / .pdf |
| 63 | Strumento | 13.5 | Strumento 13.5: La riunione di verifica dopo la crisi | Regole: si cercano cause, non colpevoli; il sostegno alle persone si offre a parte e non si impone. | Architettura_Vol2_Strumento_13-5_Riunione_di_verifica_dopo_la_crisi.docx / .pdf |
| 64 | Strumento | 13.6 | Strumento 13.6: L'esercitazione a tavolino | Dal capitolo 13 «Quando la procedura salta». | Architettura_Vol2_Strumento_13-6_Esercitazione_a_tavolino.docx / .pdf |
| 65 | Strumento | 14.1 | Strumento 14.1: La scheda dell'allarme: le prime azioni del ricevimento | Dal capitolo 14 «Incendio ed evacuazione». | Architettura_Vol2_Strumento_14-1_Scheda_dell_allarme_le_prime_azioni_del_ricevimento.docx / .pdf |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 66 | Strumento | 14.2 | Strumento 14.2: La scheda dell'addetto di piano | Dal capitolo 14 «Incendio ed evacuazione». | Architettura_Vol2_Strumento_14-2_Scheda_dell_addetto_di_piano.docx / .pdf |
| 67 | Strumento | 14.3 | Strumento 14.3: La lista degli ospiti che hanno bisogno di assistenza | La domanda si fa all'arrivo con discrezione: «In caso di emergenza, avrebbe bisogno di un aiuto particolare?». | Architettura_Vol2_Strumento_14-3_Lista_degli_ospiti_che_hanno_bisogno_di_assistenza.docx / .pdf |
| 68 | Strumento | 14.4 | Strumento 14.4: L'annuncio in sala | Dal capitolo 14 «Incendio ed evacuazione». | Architettura_Vol2_Strumento_14-4_Annuncio_in_sala.docx / .pdf |
| 69 | Strumento | 14.5 | Strumento 14.5: I controlli quotidiani di prevenzione | Dal capitolo 14 «Incendio ed evacuazione». | Architettura_Vol2_Strumento_14-5_Controlli_quotidiani_di_prevenzione.docx / .pdf |
| 70 | Strumento | 14.6 | Strumento 14.6: Le istruzioni per l'ospite in camera | Le istruzioni si espongono in camera con la pianta del piano, in italiano, in inglese e nelle lingue principali degli ospiti. | Architettura_Vol2_Strumento_14-6_Istruzioni_per_l_ospite_in_camera.docx / .pdf |
| 71 | Strumento | 15.1 | Strumento 15.1: La mappa dei rischi dell'albergo | Dal capitolo 15 «Calamità e interruzioni dei servizi». | Architettura_Vol2_Strumento_15-1_Mappa_dei_rischi_dell_albergo.docx / .pdf |
| 72 | Strumento | 15.2 | Strumento 15.2: La scheda del terremoto | Dal capitolo 15 «Calamità e interruzioni dei servizi». | Architettura_Vol2_Strumento_15-2_Scheda_del_terremoto.docx / .pdf |
| 73 | Strumento | 15.3 | Strumento 15.3: La scheda dell'allerta meteo e dell'alluvione | Dal capitolo 15 «Calamità e interruzioni dei servizi». | Architettura_Vol2_Strumento_15-3_Scheda_dell_allerta_meteo_e_dell_alluvione.docx / .pdf |
| 74 | Strumento | 15.4 | Strumento 15.4: La scheda dell'incendio di vegetazione | Dal capitolo 15 «Calamità e interruzioni dei servizi». | Architettura_Vol2_Strumento_15-4_Scheda_dell_incendio_di_vegetazione.docx / .pdf |
| 75 | Strumento | 15.5 | Strumento 15.5: La scheda dell'interruzione di corrente e di acqua | Dal capitolo 15 «Calamità e interruzioni dei servizi». | Architettura_Vol2_Strumento_15-5_Scheda_dell_interruzione_di_corrente_e_di_acqua.docx / .pdf |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 76 | Strumento | 15.6 | Strumento 15.6: Lo zaino di emergenza del direttore | Conviene tenere nell'ufficio del direttore e al ricevimento uno zaino pronto, perché non si può cercare il materiale mentre trema la terra. | Architettura_Vol2_Strumento_15-6_Zaino_di_emergenza_del_direttore.docx / .pdf |
| 77 | Strumento | 16.1 | Strumento 16.1: La chiamata al numero di emergenza | «Chiamo dall'albergo [nome], in via [indirizzo completo, numero civico, comune], ingresso [principale o secondario]. | Architettura_Vol2_Strumento_16-1_Chiamata_al_numero_di_emergenza.docx / .pdf |
| 78 | Strumento | 16.2 | Strumento 16.2: La scheda del malore | Dal capitolo 16 «Malori e decessi». | Architettura_Vol2_Strumento_16-2_Scheda_del_malore.docx / .pdf |
| 79 | Strumento | 16.3 | Strumento 16.3: La scheda del ritrovamento di una persona senza vita | Dal capitolo 16 «Malori e decessi». | Architettura_Vol2_Strumento_16-3_Scheda_del_ritrovamento_di_una_persona_senza_vita.docx / .pdf |
| 80 | Strumento | 16.4 | Strumento 16.4: L'inventario degli effetti personali | L'inventario si compila in presenza di due collaboratori e, quando possibile, delle autorità o di un familiare avente diritto. | Architettura_Vol2_Strumento_16-4_Inventario_degli_effetti_personali.docx / .pdf |
| 81 | Strumento | 16.5 | Strumento 16.5: La cassetta di pronto soccorso | Contenuto principale secondo il decreto ministeriale n. | Architettura_Vol2_Strumento_16-5_Cassetta_di_pronto_soccorso.docx / .pdf |
| 82 | Strumento | 16.6 | Strumento 16.6: Dopo l'evento: le persone | Dal capitolo 16 «Malori e decessi». | Architettura_Vol2_Strumento_16-6_Dopo_l_evento_le_persone.docx / .pdf |
| 83 | Strumento | 17.1 | Strumento 17.1: I segnali e il codice | Dal capitolo 17 «Aggressioni, molestie e tutela dei minori». | Architettura_Vol2_Strumento_17-1_Segnali_e_il_codice.docx / .pdf |
| 84 | Strumento | 17.2 | Strumento 17.2: La riduzione della tensione | Dal capitolo 17 «Aggressioni, molestie e tutela dei minori». | Architettura_Vol2_Strumento_17-2_Riduzione_della_tensione.docx / .pdf |
| 85 | Strumento | 17.3 | Strumento 17.3: Il rapporto dell'evento | Dal capitolo 17 «Aggressioni, molestie e tutela dei minori». | Architettura_Vol2_Strumento_17-3_Rapporto_dell_evento.d |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ocx / .pdf |
| 86 | Strumento | 17.4 | Strumento 17.4: La procedura per le molestie ai collaboratori | Dal capitolo 17 «Aggressioni, molestie e tutela dei minori». | Architettura_Vol2_Strumento_17-4_Procedura_per_le_molestie_ai_collaboratori.docx / .pdf |
| 87 | Strumento | 17.5 | Strumento 17.5: L'autorizzazione al soggiorno di un minore | «I sottoscritti [nome e cognome del genitore 1] e [nome e cognome del genitore 2], esercenti la responsabilità genitoriale su [nome e cognome del minore], nato a [luogo] il [data], autorizzano il soggiorno del minore presso l'albergo [nome] dal [data] al [data], in compagnia di [nome e cognome dell'accompagnatore maggiorenne], documento [tipo e numero], al quale affidano la vigilanza sul minore per la durata del soggiorno. | Architettura_Vol2_Strumento_17-5_Autorizzazione_al_soggiorno_di_un_minore.docx / .pdf |
| 88 | Strumento | 17.6 | Strumento 17.6: Il sospetto di sfruttamento di un minore | Dal capitolo 17 «Aggressioni, molestie e tutela dei minori». | Architettura_Vol2_Strumento_17-6_Sospetto_di_sfruttamento_di_un_minore.docx / .pdf |
| 89 | Strumento | 18.1 | Strumento 18.1: Il registro delle chiavi principali | A fine giornata il portiere di notte verifica che tutte le chiavi principali siano rientrate. | Architettura_Vol2_Strumento_18-1_Registro_delle_chiavi_principali.docx / .pdf |
| 90 | Strumento | 18.2 | Strumento 18.2: La scheda della denuncia di furto | Dal capitolo 18 «Beni, chiavi e dati». | Architettura_Vol2_Strumento_18-2_Scheda_della_denuncia_di_furto.docx / .pdf |
| 91 | Strumento | 18.3 | Strumento 18.3: L'igiene digitale dell'albergo | Dal capitolo 18 «Beni, chiavi e dati». | Architettura_Vol2_Strumento_18-3_Igiene_digitale_dell_albergo.docx / .pdf |
| 92 | Strumento | 18.4 | Strumento 18.4: I primi sessanta minuti di un attacco informatico | Dal capitolo 18 «Beni, chiavi e dati». | Architettura_Vol2_Strumento_18-4_Primi_sessanta_minuti_d |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | i_un_attacco_informatico.docx / .pdf |
| 93 | Strumento | 18.5 | Strumento 18.5: La valutazione e la notifica di una violazione dei dati | Dal capitolo 18 «Beni, chiavi e dati». | Architettura_Vol2_Strumento_18-5_Valutazione_e_la_notifica_di_una_violazione_dei_dati.docx / .pdf |
| 94 | Strumento | 18.6 | Strumento 18.6: La scatola rossa del ricevimento | Dal capitolo 18 «Beni, chiavi e dati». | Architettura_Vol2_Strumento_18-6_Scatola_rossa_del_ricevimento.docx / .pdf |
| 95 | Strumento | 19.1 | Strumento 19.1: La chiusura della cassa | Dal capitolo 19 «Denaro e legalità». | Architettura_Vol2_Strumento_19-1_Chiusura_della_cassa.docx / .pdf |
| 96 | Strumento | 19.2 | Strumento 19.2: I segnali di rischio nei pagamenti | Dal capitolo 19 «Denaro e legalità». | Architettura_Vol2_Strumento_19-2_Segnali_di_rischio_nei_pagamenti.docx / .pdf |
| 97 | Strumento | 19.3 | Strumento 19.3: La politica degli acquisti e dei regali | Dal capitolo 19 «Denaro e legalità». | Architettura_Vol2_Strumento_19-3_Politica_degli_acquisti_e_dei_regali.docx / .pdf |
| 98 | Strumento | 19.4 | Strumento 19.4: Il faldone delle autorità | Ogni documento ha una data di scadenza o di revisione indicata sulla copertina della sezione, e un responsabile. | Architettura_Vol2_Strumento_19-4_Faldone_delle_autorita.docx / .pdf |
| 99 | Strumento | 19.5 | Strumento 19.5: La scheda dell'ispezione | Dal capitolo 19 «Denaro e legalità». | Architettura_Vol2_Strumento_19-5_Scheda_dell_ispezione.docx / .pdf |
| 100 | Strumento | 19.6 | Strumento 19.6: La delega di funzioni | Dal capitolo 19 «Denaro e legalità». | Architettura_Vol2_Strumento_19-6_Delega_di_funzioni.docx / .pdf |
| 101 | Strumento | 20.1 | Strumento 20.1: La mappa degli adempimenti | Dal capitolo 20 «Gli adempimenti dell'albergo». | Architettura_Vol2_Strumento_20-1_Mappa_degli_adempimenti.docx / .pdf |
| 102 | Strumento | 20.2 | Strumento 20.2: Il calendario della conformità | Dal capitolo 20 «Gli adempimenti dell'albergo». | Architettura_Vol2_Strumento_20-2_Calendario_della_conformita.docx / .pdf |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 103 | Strumento | 20.3 | Strumento 20.3: Il primo giro del nuovo direttore | Dal capitolo 20 «Gli adempimenti dell'albergo». | Architettura_Vol2_Strumento_20-3_Primo_giro_del_nuovo_direttore.docx / .pdf |
| 104 | Foglio di calcolo | 6.2 · 8.1 · 8.4 · 12.2 · 20.2 | Gli strumenti di calcolo del Volume 2 | Cinque fogli: biancheria, costo della porzione, sprechi, diagramma di Pareto e calendario degli adempimenti. | Architettura_Vol2_Strumenti_di_calcolo.xlsx |