Gli strumenti del capitolo 1

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 1.1 · La mappa dei flussi

Da compilare con i capireparto in una riunione di due ore. Per ciascun flusso, indicare da dove parte, dove arriva, quali reparti attraversa, chi è responsabile di ciascun passaggio, qual è il tempo di attraversamento tipico e dove si inceppa.

Flusso	Partenza	Arrivo	Reparti attraversati	Responsabile dei passaggi	Tempo tipico	Punto critico
Ospiti						
Camere						
Biancheria						
Merci						
Informazioni						
Persone						
Energia e acqua						

Strumento 1.2 · Il ciclo della camera e i suoi tempi

Per una settimana, annotare per ogni camera di partenza l'ora dei cinque passaggi. Calcolare per ciascun intervallo la media e il valore massimo, e distinguere il tempo di lavoro dal tempo di attesa.

Voce	Da compilare
Ora in cui l'ospite chiude il conto e la camera diventa libera sporca	
Ora in cui la cameriera è informata	
Ora di inizio e di fine della pulizia	
Ora del controllo della governante	
Ora in cui la camera risulta pronta nel sistema del ricevimento	

Strumento 1.3 · Il blueprint dell'arrivo

Disegnare su un foglio largo cinque fasce: azioni dell'ospite; azioni visibili del personale; azioni invisibili del personale; processi di supporto; prove fisiche che l'ospite vede, come l'ingresso, il banco, la chiave, la camera. Collegare le azioni con frecce, segnare con un cerchio rosso i punti di rottura e, per ciascuno, scrivere la risposta prevista.

Fascia	Passo 1	Passo 2	Passo 3	Passo 4	Passo 5	Passo 6
Azioni dell'ospite						
Azioni visibili del personale						
Azioni invisibili del personale						
Processi di supporto						
Prove fisiche						

Punto di rottura	Che cosa può andare storto	Risposta prevista	Chi risponde

Strumento 1.4 · Il calcolo con la legge di Little

Per ogni sistema in cui si formano attese, la sala colazioni, il banco del ricevimento, le camere in attesa di pulizia, il parcheggio, compilare tre righe. La terza si ricava dalle prime due.

Voce	Da compilare
Ritmo medio di arrivo nell'ora di punta, in unità per ora	
Tempo medio di permanenza nel sistema, in ore	
Numero medio di unità presenti, pari al prodotto delle due righe precedenti: confrontarlo con la capacità disponibile	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 5 «La macchina dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e dati aggiornati a novembre 2026: per le decisioni con effetti su sicurezza, contratti, lavoro, fisco o trattamento dei dati rivolgiti al tuo consulente o al tecnico abilitato.