Gli strumenti del capitolo 4

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 4.1 · La previsione del carico della settimana

Ogni giovedì, con le partenze e le fermate previste dal ricevimento, la governante compila per la settimana successiva una tabella come quella del paragrafo 4.2: partenze, fermate, ore necessarie, persone necessarie, persone programmate, differenza. Il giorno prima, la tabella si aggiorna con i dati nuovi.

Giorno	Partenze	Fermate	Ore necessarie	Persone necessarie	Persone programmate	Differenza	Correzione del giorno prima
Lunedì							
Martedì							
Mercoledì							
Giovedì							
Venerdì							
Sabato							
Domenica							

Strumento 4.2 · La curva del lavoro nella giornata

Per due settimane, annotare ogni mezz'ora quante camere sono disponibili per la pulizia, cioè libere o con l'ospite uscito. Disegnare la curva media, distinguendo i giorni feriali dal fine settimana, e confrontarla con il numero di persone in servizio nella stessa mezz'ora. Le zone in cui le persone superano il lavoro disponibile indicano dove spostare gli orari d'inizio.

Mezz'ora	Camere disponibili, feriali	Camere disponibili, fine settimana	Persone in servizio, feriali	Persone in servizio, fine settimana	Note
7.30					
8.00					
8.30					
9.00					
9.30					
10.00					
10.30					
11.00					
11.30					
12.00					
12.30					
13.00					
13.30					
14.00					
14.30					
15.00					

Strumento 4.3 · La matrice degli strumenti di flessibilità

Per ogni tipo di picco, scegliere lo strumento.

- Picco ricorrente e prevedibile, come il fine settimana: tempo parziale su giorni fissi.
- Picco prevedibile con qualche giorno di anticipo: clausole elastiche, rispettando il preavviso.
- Picco di poche ore: polivalenza interna e orari scaglionati.
- Picco imprevisto e breve: lavoro supplementare o intermittente, con comunicazione preventiva.
- Picco stagionale o sostituzione lunga: contratto a termine o somministrazione.
- Volume aggiuntivo ben definito: appalto, con persone stabili e formate.

Strumento 4.4 · Le regole del calendario condiviso

Un accordo scritto fra ricevimento, commerciale ed eventi e reparto piani, con poche regole.

- Le partenze ritardate oltre le tredici si concedono dopo aver sentito la governante.
- I gruppi con partenza o arrivo nel fine settimana si confermano dopo aver verificato il carico del reparto piani.
- Le previsioni di partenze e fermate si aggiornano ogni giorno alle diciassette.
- I cambi di turno si comunicano con il preavviso previsto dal contratto.

Letto e sottoscritto. Nome, ruolo, firma, data:

_____

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.