Gli strumenti del capitolo 7

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 7.1 · La mappa delle interdipendenze

Una tabella che incrocia i reparti. In ogni casella si scrive il tipo di interdipendenza principale, generica, sequenziale o reciproca, e il modo di coordinarsi: regole, piani o comunicazione diretta.

Reparto	Ricevimento	Piani	Cucina	Sala	Manutenzione	Eventi
Ricevimento	-					
Piani		-				
Cucina			-			
Sala				-		
Manutenzione					-	
Eventi						-

Strumento 7.2 · L'ordine del giorno della riunione operativa

Dieci minuti, in piedi, sempre alla stessa ora.

Punto	Fatto	Note
Arrivi, partenze, gruppi e occupazione del giorno.	☐	
Eventi e servizi particolari.	☐	
Ospiti con richieste o problemi aperti, comprese le informazioni critiche.	☐	
Camere fuori servizio e lavori in corso.	☐	
Personale mancante e spostamenti.	☐	
Un punto per reparto, solo se riguarda gli altri.	☐	

Strumento 7.3 · La scheda evento

Un documento unico, con versione numerata, che contiene: cliente e referente; programma con gli orari; numero di ospiti garantiti e previsti; menu con allergeni e varianti; elenco degli ospiti con richieste particolari, con nome e tavolo; disposizione della sala; attrezzature; camere bloccate e orari di disponibilità; parcheggio; responsabile di ciascun reparto e ruolo di collegamento.

Voce	Da compilare
Versione e data	
Cliente e referente	
Programma con gli orari	
Ospiti garantiti e previsti	
Menu, allergeni e varianti	
Richieste particolari (vista di cucina e servizio)	
Disposizione della sala	
Attrezzature	
Camere bloccate e orari di disponibilità	
Parcheggio	
Responsabile di ogni reparto	
Ruolo di collegamento	

Strumento 7.4 · La catena delle informazioni critiche

Per ogni tipo di informazione critica, scrivere la catena.

Voce	Da compilare
Dove nasce l'informazione e chi la registra	
A chi deve arrivare, e soltanto a chi	
Come si conferma la ricezione	
Quale segnale visibile la accompagna nel momento del servizio	
Chi è responsabile dell'ultimo passaggio, quello davanti all'ospite	

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.