Gli strumenti del capitolo 16

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 16.1 · L'inventario dei contratti di servizio

Una riga per contratto: fornitore; oggetto; canone annuo; quadrante di Kraljic; scadenza e termine per la disdetta; livelli di servizio presenti o assenti; responsabile interno; data dell'ultima valutazione.

Fornitore	Oggetto	Canone annuo	Quadrante di Kraljic	Scadenza	Termine per la disdetta	Livelli di servizio	Responsabile interno	Ultima valutazione

Strumento 16.2 · Il modello di contratto di servizio

Punto	Fatto	Note
Oggetto e confini: che cosa è compreso e che cosa no.	☐	
Standard di qualità e livelli di servizio, per priorità e per fascia oraria.	☐	
Modo di misura, fonte dei dati, periodo di riferimento.	☐	
Rapporto periodico del fornitore.	☐	
Penali o crediti di servizio, con un tetto; clausola risolutiva per scostamenti gravi e ripetuti.	☐	
Incentivi, per i fornitori strategici.	☐	
Riunioni di verifica e scala dei responsabili.	☐	
Piano di avvio e periodo di prova.	☐	
Durata, rinnovo, disdetta, recesso.	☐	
Piano di uscita: dati, documenti, assistenza al passaggio.	☐	
Sicurezza sul lavoro, appalto genuino, protezione dei dati, abilitazioni.	☐	

Strumento 16.3 · La scheda trimestrale del fornitore

Livello di servizio	Obiettivo	Risultato del trimestre	Fonte del dato	Scostamento e causa	Azione concordata

Strumento 16.4 · Il piano di continuità per un servizio critico

Per ogni servizio critico affidato all'esterno, rispondere per iscritto: che cosa succede se il servizio si ferma; come lo si riconosce; chi si chiama, a quale numero, con quale contratto; come si lavora senza il servizio nelle prime ore; quali dati e strumenti devono essere disponibili anche senza il fornitore; chi decide e chi informa.

Voce	Da compilare
Servizio critico e fornitore	
Che cosa succede se il servizio si ferma	
Come lo si riconosce	
Chi si chiama, numero, contratto	
Come si lavora nelle prime ore	
Dati e strumenti disponibili senza il fornitore	
Chi decide e chi informa	
Prova di uscita: data e esito	

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.