Gli strumenti del capitolo 18

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 18.1 · Dalle decisioni agli indicatori

Per ogni decisione ricorrente del direttore, scrivere: la decisione; con quale ritmo si prende; quale informazione serve; quale indicatore la fornisce; da quale sistema viene il dato. Gli indicatori che non servono a nessuna decisione restano fuori dal cruscotto.

Decisione ricorrente	Ritmo	Informazione che serve	Indicatore	Sistema da cui viene il dato

Strumento 18.2 · La scheda dell'indicatore

Per ogni indicatore del cruscotto: nome; definizione e formula; periodo di calcolo; esclusioni; area; tipo, se anticipa o registra; fonte del dato; controllo di plausibilità prima della pubblicazione; frequenza; obiettivo; soglie di attenzione e loro origine; responsabile; indicatore di bilanciamento; prima data di misura.

Voce	Da compilare
Nome	
Definizione e formula	
Periodo di calcolo	
Esclusioni	
Area	
Tipo: anticipa o registra	
Fonte del dato	
Controllo di plausibilità	
Frequenza	
Obiettivo	
Soglie di attenzione e loro origine	
Responsabile	
Indicatore di bilanciamento	
Prima data di misura	

Strumento 18.3 · Il cruscotto settimanale di Le Mura

Area	Indicatore	Tipo	Bilanciato da	Responsabile
Ospite	Giudizio medio degli ospiti nelle recensioni della settimana	Registra	-	Direttore
Ospite	Reclami registrati, per tema	Registra	-	Capo ricevimento
Servizio	Camere pronte alle 14	Anticipa	Controllo al primo passaggio	Governante generale
Servizio	Attesa massima al banco nell'ora di punta	Anticipa	Giudizio degli ospiti sul ricevimento	Capo ricevimento
Servizio	Domanda di fallimento al ricevimento	Anticipa	-	Capo ricevimento
Persone	Indice di produttività dei piani	Anticipa	Camere che superano il controllo al primo passaggio	Governante generale
Persone	Infortuni e mancati infortuni	Registra	-	Direttore
Persone	Ore di assenza per malattia	Registra	-	Amministrazione
Edificio	Quota di lavoro programmato	Anticipa	Notti fuori servizio	Responsabile della manutenzione
Edificio	Notti di camere fuori servizio	Registra	-	Responsabile della manutenzione
Edificio	Allarmi degli impianti critici aperti	Anticipa	-	Responsabile della manutenzione
Economia	Costo del lavoro dei piani per camera venduta	Registra	Recensioni sulla pulizia	Governante generale
Economia	Avanzi del buffet per ospite	Anticipa	Giudizio sulla colazione	Chef
Economia	Chili di biancheria per camera venduta	Anticipa	Reclami sulla biancheria	Governante generale
Economia	Consumo di energia per camera venduta, a parità di clima	Registra	Reclami sulla temperatura	Responsabile della manutenzione

Strumento 18.4 · Le domande per verificare un cruscotto

Domanda	Risposta
Ogni indicatore serve a una decisione precisa?	
Il cruscotto si legge in un minuto?	
Ci sono indicatori che anticipano, oltre a quelli che registrano?	
Ogni indicatore di efficienza ha un indicatore di qualità che lo bilancia?	
Le soglie vengono dalla variazione normale o da un impegno, e non dal desiderio?	
Ogni indicatore ha un responsabile?	
Il cruscotto misura processi e reparti, non persone?	

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.