Gli strumenti del capitolo 23

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 23.1 · Il registro del carico della notte

Per una settimana, il portiere di notte annota ogni compito con l'ora di inizio e la durata, scegliendo fra categorie definite: arrivi, partenze, richieste degli ospiti, telefonate, chiusura della giornata, comunicazioni alla questura, giri, allarmi e imprevisti, preparazione del mattino, pause. Alla fine si disegna la curva del carico per mezz'ora e si confronta con le persone presenti.

Ora di inizio	Durata, minuti	Categoria	Note

Voce	Da compilare
Categorie: arrivi, partenze, richieste, telefonate, chiusura, questura, giri, allarmi e imprevisti, preparazione del mattino, pause	

Strumento 23.2 · Il rapporto della notte

Voce	Contenuto
Ospiti	Arrivi tardivi, partenze anticipate, ospiti senza prenotazione, mancati arrivi
Ospiti da seguire	Richieste aperte, problemi, lamentele, malori
Edificio	Guasti, allarmi, giri e anomalie
Chiusura	Esito della chiusura della giornata, differenze di cassa, addebiti dubbi, comunicazioni alla questura
Al mattino	Cose da fare, persone da chiamare, decisioni da prendere

Strumento 23.3 · La lista della sicurezza di chi lavora da solo

Punto	Fatto	Note
Collegamento con controllo periodico e allarme.	☐	
Reperibile di turno, con numero e casi in cui chiamarlo.	☐	
Porta d'ingresso con apertura a distanza dopo l'orario fissato.	☐	
Cassa con poco contante; cassaforte a tempo.	☐	
Procedura per ospiti aggressivi, intrusioni, richieste di salire in camera.	☐	
Pausa organizzata con una persona che sostituisce davvero: chi prende telefono, ingresso e prima risposta agli allarmi, a che ora, con quale formazione.	☐	

Strumento 23.4 · La versione notturna del piano di emergenza

Per ogni emergenza prevista: chi interviene di notte; in che ordine si avvisa; dove sono chiavi, planimetrie ed elenco degli ospiti con esigenze particolari; come si leggono gli allarmi; quando si chiama il reperibile; quando e come si fa l'esercitazione notturna.

Emergenza	Chi interviene di notte	Ordine degli avvisi	Chiavi, planimetrie, elenco ospiti con esigenze	Lettura degli allarmi	Quando chiamare il reperibile
Incendio o allarme antincendio					
Malore di un ospite					
Ospite aggressivo o intrusione					
Allagamento					
Mancanza di energia elettrica					
Ascensore bloccato con persone					

Voce	Da compilare
Ultima esercitazione notturna	
Prossima esercitazione	

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.