Gli strumenti del capitolo 25

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 25.1 · La scheda dello scenario

Una pagina per ogni scenario: titolo; giornata e fascia oraria; eventi che lo compongono, con l'ora in cui si presentano; reparti coinvolti; procedure chiamate in causa; risorse che si prevede siano contese; informazioni che il conduttore aggiungerà durante la prova; limiti di sicurezza della prova; data dell'ultima prova e delle prossime.

Voce	Da compilare
Titolo	
Giornata e fascia oraria	
Eventi con l'ora in cui si presentano	
Reparti coinvolti	
Procedure chiamate in causa	
Risorse che si prevede siano contese	
Informazioni che il conduttore aggiungerà	
Limiti di sicurezza della prova	
Ultima prova e prossime	

Strumento 25.2 · La mappa delle dipendenze condivise

Procedura	Persone chiamate	Impianti e spazi	Sistemi e documenti	Fascia oraria	Risorsa condivisa con	Chi ha la precedenza

Una riga per ogni procedura dello scenario. Le risorse chiamate da due o più procedure nella stessa fascia si evidenziano, e per ciascuna si decide se duplicarla, separarla nel tempo o fissare la precedenza.

Strumento 25.3 · Il registro delle decisioni

Ora	Decisione	Chi decide	Reparti informati	Promessa agli ospiti che cambia	Esito

Il responsabile della giornata annota ogni decisione che tocca più reparti, con l'ora e la promessa che cambia. Il registro serve a coordinare la giornata e, dopo, a capire che cosa ha funzionato.

Strumento 25.4 · La scheda di verifica dopo la prova

Per ogni prova: tempo fra il primo evento e la prima decisione; chiamate per persona e per fascia; conflitti fra procedure; dipendenze nascoste scoperte; informazioni mancanti o sbagliate; correzioni decise, con responsabile e data; scenario e data della prossima prova; verifica, alla prova successiva, che le correzioni abbiano funzionato e non abbiano creato problemi nuovi.

Voce	Da compilare
Scenario e data della prova	
Tempo fra il primo evento e la prima decisione	
Chiamate per persona e per fascia	
Conflitti fra procedure	
Dipendenze nascoste scoperte	
Informazioni mancanti o sbagliate	
Correzioni decise, responsabile e data	
Scenario e data della prossima prova	
Verifica delle correzioni alla prova successiva	

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.