Gli strumenti del capitolo 10

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 10.1 · La scheda dell'incidente a un ospite

Voce	Contenuto
Data, ora e luogo esatto	
Nome dell'ospite e numero della camera	
Descrizione di ciò che è accaduto, con le parole dell'ospite	
Condizioni del luogo: pavimento, illuminazione, cartelli, ostacoli	
Fotografie del luogo, scattate subito	
Testimoni, con recapiti	
Soccorsi chiamati e orari	
Personale presente e interventi eseguiti	
Comunicazione all'assicurazione: data e riferimento	
Azioni correttive decise	

Strumento 10.2 · Il malore e il decesso: che cosa fare e che cosa non fare

Situazione	Che cosa fare	Che cosa non fare
Malore	Chiamare il 112 o il 118; assistere; chiamare l'addetto al primo soccorso; usare il defibrillatore se presente e se si è formati	Somministrare farmaci; spostare la persona se non necessario
Infortunio grave	Chiamare i soccorsi; mettere in sicurezza il luogo; fotografare; registrare	Riordinare il luogo prima dei rilievi; fare ammissioni di responsabilità
Decesso	Chiamare i soccorsi e le forze dell'ordine; non toccare la camera; limitare l'accesso al piano; conservare le cose dell'ospite	Avvisare i familiari senza le autorità; comunicare all'esterno; aprire bagagli

Strumento 10.3 · L'ospite che non paga

Passaggio	Chi	Che cosa
Verifica	Ricevimento	Controllare la garanzia con carta, i pagamenti, i contatti
Contatto	Capo ricevimento	Chiamare e scrivere all'ospite con il conto e un termine
Bagagli rimasti	Direttore	Custodirli, non trattenerli con la forza; chiedere istruzioni al legale
Diffida	Legale	Diffida scritta con termine
Recupero	Legale	Decreto ingiuntivo sulla base dei documenti del soggiorno
Querela, se ci sono indizi di insolvenza fraudolenta o truffa	Direttore con il legale	Entro tre mesi dalla notizia del fatto

Strumento 10.4 · L'ospite che disturba

Livello	Situazione	Chi interviene	Che cosa fa
1	Rumore o comportamento scorretto	Ricevimento	Richiamo cortese, per telefono o di persona
2	Ripetizione o reclamo di altri ospiti	Responsabile di turno	Secondo richiamo, con avviso delle conseguenze, annotato
3	Violazione grave, minacce, danni	Responsabile di turno o direttore	Comunicazione dello scioglimento del contratto, con un testimone
4	Violenza, pericolo, rifiuto di lasciare l'albergo	Chiunque	Chiamare le forze dell'ordine; non usare la forza; proteggere gli altri

Strumento 10.5 · La regola sui minori non accompagnati

- I minori soggiornano accompagnati da un adulto che ne ha la responsabilità o è autorizzato per iscritto.
- I minori di sedici e diciassette anni possono soggiornare senza accompagnatore soltanto con autorizzazione scritta di chi esercita la responsabilità genitoriale, copia del suo documento e recapito.
- Tutti i minori sono identificati e registrati come ogni altro ospite.
- In caso di dubbio, il personale contatta il genitore prima di consegnare la camera.
- Nessuna bevanda alcolica è servita ai minori.
- Le situazioni sospette sono riferite al responsabile di turno, che valuta se informare le forze dell'ordine.

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 7 «Le regole dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo e alle regole della tua Regione e del tuo Comune. Norme aggiornate a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere di un avvocato, di un consulente del lavoro, di un commercialista o di un tecnico abilitato, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti legali.