# Gli strumenti del capitolo 11

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

## Strumento 11.1 · La scheda informativa della camera accessibile

| Informazione | Che cosa indicare | Da compilare |
|---|---|---|
| Ingresso dell'albergo | Presenza di gradini, rampe, porte automatiche; parcheggio riservato e distanza dall'ingresso | |
| Percorso fino alla camera | Ascensore, larghezza delle porte, distanze, eventuali dislivelli | |
| Porta della camera | Larghezza utile, tipo di apertura, altezza della serratura o del lettore della chiave | |
| Letto | Altezza del piano, spazio libero ai lati, possibilità di rialzo | |
| Bagno | Tipo di doccia, presenza di sedile e maniglioni, altezza del lavabo e del water, spazio di manovra, campanello di emergenza | |
| Dotazioni | Segnalatori luminosi o a vibrazione, telefono con amplificazione, ausili disponibili su richiesta | |
| Spazi comuni | Accessibilità di colazione, ristorante, bar, terrazza, sala riunioni, centro benessere, piscina | |
| Limiti | Parti dell'albergo non accessibili, dipendenza esclusa, eventuali barriere | |
| Fotografie | Camera, bagno, doccia, con le misure principali | |
| Contatto | Persona a cui rivolgersi per richieste particolari | |

## Strumento 11.2 · La regola di assegnazione delle camere accessibili

| Regola | Contenuto | Da compilare |
|---|---|---|
| Vendita | Le camere accessibili sono una tipologia distinta in tutti i canali di vendita | |
| Blocco | Non sono assegnate ad altri ospiti prima dell'orario stabilito del giorno di arrivo | |
| Assegnazione ad altri | Dopo l'orario, solo se libere, con l'avvertenza di un possibile cambio di camera | |
| Spostamenti | Nessuna prenotazione di camera accessibile è spostata senza l'autorizzazione del responsabile | |
| Controllo | Ogni mattina il ricevimento verifica che ogni prenotazione abbia una camera corrispondente | |
| Sovraprenotazione | Le camere accessibili sono escluse dalla sovraprenotazione | |
| Verifica tecnica | La manutenzione verifica le camere con una frequenza stabilita e dopo ogni intervento | |

## Strumento 11.3 · La verifica rapida del sito e della prenotazione

| Prova | Come farla | Esito atteso |
|---|---|---|
| Navigazione da tastiera | Percorrere la prenotazione usando soltanto il tasto di tabulazione e il tasto di invio | Si arriva al pagamento senza usare il mouse |
| Lettore di schermo | Usare il lettore incluso nel sistema operativo del computer o del telefono | Pulsanti, campi e immagini hanno nomi comprensibili |
| Ingrandimento | Ingrandire la pagina al doppio | Il testo resta leggibile e non si sovrappone |
| Contrasto | Controllare testi chiari su fondi chiari | Il testo si distingue senza fatica |
| Calendario | Scegliere le date senza mouse | Le date si selezionano e si leggono |
| Errori | Lasciare vuoto un campo obbligatorio | Il messaggio dice quale campo e come correggerlo |
| Tempo | Restare fermi su una pagina | Il sistema avvisa prima di chiudere la sessione |
| Documenti | Aprire la conferma e le condizioni | Sono in un formato leggibile con il lettore di schermo |
| Dichiarazione | Cercare le informazioni sull'accessibilità | Sono pubblicate e aggiornate |

# Strumento 11.4 · La procedura per le richieste di adattamento

| Fase | Chi | Quando |
|---|---|---|
| Ricezione della richiesta, anche verbale, e registrazione | Ricevimento | Subito |
| Risposta immediata se la richiesta rientra negli ausili disponibili | Ricevimento | Subito |
| Valutazione delle richieste più complesse con l'ospite | Responsabile di turno o direttore | Entro breve, compatibilmente con l'arrivo |
| Ricerca di soluzioni alternative se la richiesta non è possibile | Direttore con manutenzione | Prima di rispondere |
| Risposta scritta e motivata in caso di rifiuto | Direttore | Prima dell'arrivo o il prima possibile |
| Registrazione della soluzione per i soggiorni successivi, se l'ospite lo chiede | Ricevimento | Dopo il soggiorno |

*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.*