Gli strumenti del capitolo 13

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 13.1 · La procedura di arrivo

Passaggio	Che cosa fare
Prima dell'arrivo	Raccogliere i dati con il check-in online o con la lista dei nomi del gruppo
Arrivo	Chiedere un documento valido a ogni ospite adulto; confrontare il volto con la fotografia
Verifica	Controllare scadenza e corrispondenza; in caso di dubbio, chiedere un altro documento
Senza documento valido	Non alloggiare; spiegare la ragione; indicare come ottenere un documento provvisorio
Registrazione	Inserire o confermare i dati nel gestionale; indicare tipo di alloggiato e permanenza
Restituzione	Restituire subito il documento; non trattenere né fotocopiare senza necessità
Trasmissione	Entro ventiquattro ore, o entro sei ore per soggiorni non superiori alle ventiquattro ore
Ricevuta	Controllare la ricevuta e archiviarla per cinque anni
Fine turno	Firmare il controllo che tutte le trasmissioni del turno sono state fatte

Strumento 13.2 · Il controllo quotidiano di concordanza

Verifica	Fonte	In caso di differenza
Camere occupate	Stato delle camere del gestionale e della governante	Verificare se ci sono ospiti non registrati
Ospiti registrati	Elenco degli arrivi del giorno precedente	Verificare che ogni ospite abbia una comunicazione
Ricevute	Archivio delle ricevute del portale	Trasmettere subito le comunicazioni mancanti, annotando il ritardo
Gruppi	Lista dei nomi e camere assegnate	Verificare il numero delle persone per camera
Ospiti aggiunti	Note del ricevimento, colazioni, segnalazioni dei piani	Identificare e comunicare gli ospiti aggiunti
Esito	Firma del capo ricevimento	Segnalazione al direttore

Strumento 13.3 · La procedura in caso di guasto del portale

Passaggio	Che cosa fare
Tentativi	Ripetere la trasmissione; verificare collegamento, credenziali, certificato
Prova del guasto	Fotografare o salvare il messaggio di errore con data e ora
Comunicazione	Informare la Questura dell'impedimento, secondo le indicazioni pubblicate
Trasmissione alternativa	Inviare le comunicazioni con posta elettronica certificata o fax, secondo il decreto e le indicazioni della Questura
Registro	Annotare nel registro del turno ogni passaggio
Ritorno alla normalità	Seguire le indicazioni della Questura sulla trasmissione nel portale delle comunicazioni inviate con il canale alternativo

Strumento 13.4 · I casi particolari

Caso	Regola
Gruppo con arrivo notturno	Lista dei nomi prima; verifica rapida dei documenti; trasmissione entro il termine; reperibile
Famiglia con figli	Capofamiglia e familiari; tutti i componenti comunicati
Gruppo scolastico	Capogruppo; elenco completo; verifica del numero delle persone
Minore che viaggia da solo	Regole del capitolo 10; identificazione e comunicazione come ogni ospite
Straniero	Passaporto o documento riconosciuto; nessuna verifica del visto
Camera di giorno	Identificazione e comunicazione entro sei ore
Ospite aggiunto in camera	Identificazione e comunicazione dal suo arrivo
Documento scaduto	Chiedere un altro documento valido; senza, non alloggiare
Arrivo senza personale	Riconoscimento di persona o con video in tempo reale; mai consegna automatica della chiave

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.