Gli strumenti del capitolo 17

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 17.1 · La scheda di ogni telecamera

Voce	Contenuto	Da compilare
Posizione	Luogo e area ripresa, con fotografia dell'inquadratura	
Finalità	Sicurezza, tutela del patrimonio, sicurezza del lavoro	
Persone riprese	Ospiti, pubblico, lavoratori	
Esclusioni	Nessuna ripresa di bagni, spogliatoi, camere, aree di riposo	
Cartello	Posizione, prima del raggio di ripresa	
Accordo o autorizzazione	Estremi dell'accordo sindacale o del provvedimento dell'Ispettorato	
Conservazione	Tempo e motivazione	
Accessi	Persone autorizzate e modalità	
Fornitore	Contratto e accesso alle immagini	

Strumento 17.2 · Il disciplinare sugli strumenti di lavoro

Tema	Che cosa stabilire
Strumenti	Computer, telefoni, posta, messaggistica, gestionale, chiavi di servizio
Usi consentiti	Usi di lavoro e limiti degli usi personali
Credenziali	Personali, riservate, cambio periodico e alla cessazione
Dati degli ospiti	Divieto di uso su strumenti personali e di esportazione non autorizzata
Controlli	Finalità, gradualità, verifiche aggregate prima di quelle individuali
Registri	Che cosa registrano chiavi, presenze, posta, e per quanto tempo
Uso delle informazioni	Fini consentiti, compresi quelli disciplinari, nei limiti della legge
Messaggistica	Nessun dato degli ospiti nei gruppi personali; rispetto dei riposi

Letto e sottoscritto. Nome, ruolo, firma, data:

_____

Strumento 17.3 · Le misure minime di sicurezza informatica

Misura	Verifica
Autenticazione a due fattori	Posta, gestionale, portali, accessi da remoto
Aggiornamenti	Sistemi e programmi aggiornati, con un responsabile
Copie di sicurezza	Giornaliere, una non collegata alla rete, prova di ripristino periodica
Reti separate	Ospiti, albergo, telecamere e sistemi tecnici separati
Credenziali	Personali, revocate alla cessazione del rapporto
Formazione	Riconoscere messaggi falsi e richieste anomale
Coordinate bancarie	Ogni cambio verificato per telefono con un recapito noto
Stampa di emergenza	Arrivi, partenze e stato delle camere stampati ogni sera
Assistenza	Contratto con tempi di intervento anche nel fine settimana

Strumento 17.4 · L'inventario dei sistemi con intelligenza artificiale

Sistema	Domande
Assistente per gli ospiti	Si presenta come automatico? Una persona è raggiungibile?
Gestione dei prezzi	Chi controlla le decisioni? Quali dati usa?
Risposte alle recensioni	Chi le rilegge prima della pubblicazione?
Selezione del personale	Il fornitore attesta la conformità? C'è una supervisione umana? I candidati sono informati?
Analisi delle immagini	Quali funzioni sono attive? Sono necessarie e lecite?
Formazione del personale	Chi usa questi sistemi ha ricevuto una formazione adeguata?

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.