Gli strumenti del capitolo 5

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 5.1 · La mappa del servizio

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Passaggio	Prove fisiche	Azioni dell'ospite	Azioni visibili del personale	Azioni non visibili	Processi di supporto	Tempo
Esempio: arrivo con i dati già inviati	Ingresso, banco, scheda, chiave	Saluta, mostra il documento, firma	Saluto per nome, controllo del documento, due informazioni	Preparazione della scheda il giorno prima	Gestionale, modulo online, piani	3 minuti

Istruzioni: segnare fra le righe le linee dell'interazione, della visibilità e dell'interazione interna; segnare con un simbolo i punti di rottura.

Strumento 5.2 · I punti di rottura e le difese

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Punto di rottura	Quanto spesso succede	Che cosa vede l'ospite	Costo del rimedio	Difesa che rende difficile sbagliare	Chi la mantiene
Esempio: camera non pronta all'ora promessa	Due o tre volte a settimana	Attesa con i bagagli	Una bevanda e un'attesa spiegata	Elenco delle camere in ordine di ora di arrivo, aggiornato dai piani	Governante generale

Strumento 5.3 · Il piano di una prova

Voce	Contenuto
Che cosa si prova	
Perché, con quale problema del percorso	
Periodo, almeno sei o otto settimane	
Misure prima e durante, con la definizione	
Gruppo di confronto, se possibile	
Responsabile	
Registro dei problemi	
Data e criterio della decisione	

Strumento 5.4 · Dal disegno allo standard

Punto	Fatto	Note
La sequenza provata, in una pagina.	☐	
I tempi attesi per ogni passaggio.	☐	
Le difese contro i punti di rottura, con chi le mantiene.	☐	
Le frasi da dire e quelle da evitare.	☐	
I poteri di recupero, per turno.	☐	
Le varianti per la notte e per gli ospiti che non usano gli strumenti digitali.	☐	
La formazione con le prove, per ogni turno.	☐	
Le misure con cui si verifica, e ogni quanto.	☐	
I requisiti per i sistemi che lo sostengono.	☐	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 9 «L'esperienza e la tecnologia». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme, dati e tassi aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del responsabile della protezione dei dati, dell'avvocato, del commercialista o del tecnico informatico, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.