Gli strumenti del capitolo 11

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 11.1 · Il dizionario dei dati

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.

Numero o dato	Definizione	Sistema fonte	Eccezioni	Responsabile	Ultima revisione
Esempio: occupazione	Camere vendute, escluse gratuite e uso interno, diviso camere disponibili, escluse quelle fuori servizio programmate	Gestionale	Camere a giornata contate a parte	Revenue	Gennaio

Strumento 11.2 · Le sei qualità

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.

Dato	Esatto	Completo	Coerente	Tempestivo	Unico	Valido	Che cosa correggere alla fonte
Esempio: segmento di mercato	Sì	No, 33% «altro»	No	Sì	Non pertinente	No, campo libero	Lista chiusa di nove voci, campo obbligatorio

Strumento 11.3 · Le regole per i doppioni

Punto	Fatto	Note
Aziende: stessa partita IVA, stessa azienda.	☐	
Ospiti: stesso nome e almeno due altri dati identificativi coincidenti, come data di nascita, documento, posta elettronica.	☐	
Casi dubbi: controllo a mano del responsabile.	☐	
Unione: si conservano le preferenze, le scadenze e i consensi più restrittivi.	☐	
Prevenzione: segnalazione dei possibili doppioni alla creazione di un profilo.	☐	
Controllo: elenco settimanale dei nuovi possibili doppioni.	☐	

Strumento 11.4 · Gli indicatori della qualità dei dati

Indicatore	Valore di partenza	Obiettivo	Frequenza	Responsabile
Prenotazioni con tutti i campi obbligatori		Oltre il 98%	Mensile	Capo ricevimento
Profili doppi degli ospiti		Sotto il 3%	Mensile	Capo ricevimento
Segmenti non validi		Sotto il 2%	Mensile	Capo ricevimento
Differenza ricavi gestionale e contabilità		Sotto lo 0,5%, spiegata	Mensile	Amministrazione
Indirizzi di posta respinti		Sotto il 2%	Mensile	Revenue
Ritardo medio degli addebiti nel conto		Sotto un'ora	Mensile	Ristorazione

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.