Gli strumenti del capitolo 12

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 12.1 · Dalle decisioni ai numeri

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.

Chi	Decisione	Ogni quanto	Numero che serve	Fonte	Già disponibile?
Esempio: capo ricevimento	Quante persone al banco nelle ore di punta	Ogni giorno	Arrivi previsti per fascia oraria	Gestionale	No, da creare
Esempio: chef	Quanto preparare per la colazione	Ogni giorno	Presenze previste per fascia oraria	Gestionale	Sì, dall'ora indicata dagli ospiti

Strumento 12.2 · La riga del cruscotto

Numero	Definizione nel dizionario	Valore	Confronto	Soglia	Tendenza ultime 12 settimane	Responsabile	Misura di qualità accanto

Strumento 12.3 · I quattro livelli

Punto	Fatto	Note
Il giorno: arrivi e partenze per fascia oraria, camere pronte, occupazione prevista, presenze alla colazione, eventi.	☐	
La settimana: ricavi rispetto al previsto, prenotazioni in arrivo, misure operative dell'esperienza.	☐	
Il mese: risultati economici rispetto al budget e all'anno prima, misure dell'esperienza, costi del personale, qualità dei dati.	☐	
La proprietà: margine operativo, ricavi rispetto al mercato, reputazione, cassa, investimenti, tre rischi.	☐	

Strumento 12.4 · Il controllo degli effetti indesiderati

Domanda	Risposta
Quale comportamento potrebbe migliorare il numero senza migliorare il risultato?	
Quale misura di qualità mettiamo accanto?	
Il numero è legato a premi o sanzioni individuali? Con quali rischi?	
Chi lo produce sa perché lo misuriamo?	
Quando lo abbiamo guardato insieme alle persone l'ultima volta?	

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.