Materiale di lavoro del Volume 9 · tabella dei titoli

L'Architettura dell'Ospitalità · Seconda edizione · Volume 9

Una riga per file, nell'ordine di caricamento. Gli 85 strumenti del libro sono raccolti in un fascicolo per capitolo, in Word da compilare e in PDF da stampare, e in un fascicolo unico; i fogli di calcolo hanno i nomi del registro dei file stampato nel libro. Le carte concettuali e le slide sono in pacchetti separati.

N.	Categoria	Riferimento	Titolo	Sottotitolo	File
1	Strumenti	Capitolo 1	Gli strumenti del capitolo 1: Che cosa compra l'ospite	1.1 Le promesse e le recensioni; 1.2 Le cinque dimensioni del servizio; 1.3 Le domande prima di comprare una tecnologia; 1.4 I gruppi di ospiti e che cosa comprano.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap01.docx / .pdf
2	Strumenti	Capitolo 2	Gli strumenti del capitolo 2: Il percorso dell'ospite e i momenti che contano	2.1 La mappa del percorso dell'ospite; 2.2 Il registro delle attese; 2.3 Le domande sui picchi e sulla fine; 2.4 I poteri di recupero.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap02.docx / .pdf
3	Strumenti	Capitolo 3	Gli strumenti del capitolo 3: Misurare l'esperienza	3.1 La lettura delle recensioni per temi; 3.2 La risposta a una recensione; 3.3 L'indagine breve dopo il soggiorno; 3.4 Il cruscotto dell'esperienza; 3.5 La verifica delle regole sulle recensioni.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap03.docx / .pdf
4	Strumenti	Capitolo 4	Gli strumenti del capitolo 4: Personalizzare senza invadere	4.1 I livelli della personalizzazione; 4.2 Il profilo dell'ospite; 4.3 Le domande prima di usare un dato; 4.4 Le regole di scrittura delle note.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap04.docx / .pdf
5	Strumenti	Capitolo 5	Gli strumenti del capitolo 5: Progettare un servizio	5.1 La mappa del servizio; 5.2 I punti di rottura e le difese; 5.3 Il piano di una prova; 5.4 Dal disegno allo standard.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap05.docx / .pdf
6	Strumenti	Capitolo 6	Gli strumenti del capitolo 6: La mappa dei sistemi	6.1 La scheda di un sistema; 6.2 L'elenco dei collegamenti; 6.3 I cinque buchi; 6.4 Le zone della rete.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap06.docx / .pdf
7	Strumenti	Capitolo 7	Gli strumenti del capitolo 7: Il gestionale	7.1 I requisiti in tre livelli; 7.2 I casi reali per le dimostrazioni; 7.3 Il costo in cinque anni; 7.4 Il piano di avvio.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap07.docx / .pdf
8	Strumenti	Capitolo 8	Gli strumenti del capitolo 8: I collegamenti fra i sistemi	8.1 La fonte di ogni dato; 8.2 La scheda di un collegamento; 8.3 I casi di prova; 8.4 Dopo un blocco.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap08.docx / .pdf
9	Strumenti	Capitolo 9	Gli strumenti del capitolo 9: Fornitori e contratti di tecnologia	9.1 Le dieci voci del contratto; 9.2 Dalla percentuale alle ore; 9.3 Il calendario dei contratti; 9.4 La prova annuale di uscita.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap09.docx / .pdf
10	Strumenti	Capitolo 10	Gli strumenti del capitolo 10: La tecnologia davanti all'ospite	10.1 Le cinque domande; 10.2 Ciò che chiedono, ciò che ci vendono; 10.3 La prenotazione diretta; 10.4 L'alternativa con una persona.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap10.docx / .pdf
11	Strumenti	Capitolo 11	Gli strumenti del capitolo 11: Dati di buona qualità	11.1 Il dizionario dei dati; 11.2 Le sei qualità; 11.3 Le regole per i doppioni; 11.4 Gli indicatori della qualità dei dati.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap11.docx / .pdf
12	Strumenti	Capitolo 12	Gli strumenti del capitolo 12: Cruscotti che servono a decidere	12.1 Dalle decisioni ai numeri; 12.2 La riga del cruscotto; 12.3 I quattro livelli; 12.4 Il controllo degli effetti indesiderati.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap12.docx / .pdf
13	Strumenti	Capitolo 13	Gli strumenti del capitolo 13: Dal dato alla decisione	13.1 Come sapremo se ha funzionato; 13.2 I cinque errori di lettura; 13.3 Il piano di un esperimento sul sito; 13.4 Il registro delle decisioni.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap13.docx / .pdf
14	Strumenti	Capitolo 14	Gli strumenti del capitolo 14: Che cosa sa fare oggi l'intelligenza artificiale	14.1 L'inventario dell'intelligenza artificiale; 14.2 Le otto domande al fornitore; 14.3 La regola per il personale; 14.4 Fa bene o sbaglia?.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap14.docx / .pdf
15	Strumenti	Capitolo 15	Gli strumenti del capitolo 15: Gli assistenti virtuali e le risposte agli ospiti	15.1 Che cosa fa l'assistente, che cosa passa a una persona; 15.2 Le regole della base di informazioni; 15.3 Il controllo delle conversazioni; 15.4 Il piano della prova.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap15.docx / .pdf
16	Strumenti	Capitolo 16	Gli strumenti del capitolo 16: L'intelligenza artificiale dietro le quinte	16.1 Gli usi dietro le quinte; 16.2 Il registro delle proposte; 16.3 Il controllo proporzionato; 16.4 I sistemi che toccano il personale.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap16.docx / .pdf
17	Strumenti	Capitolo 17	Gli strumenti del capitolo 17: Le regole sull'intelligenza artificiale	17.1 Il registro dei sistemi di intelligenza artificiale; 17.2 Le domande sulla classe di rischio; 17.3 Il piano di formazione per ruolo; 17.4 Le scadenze da rileggere.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap17.docx / .pdf

N.	Categoria	Riferimento	Titolo	Sottotitolo	File
18	Strumenti	Capitolo 18	Gli strumenti del capitolo 18: Valutare un progetto di intelligenza artificiale	18.1 Il caso d'uso; 18.2 Il piano della prova pilota; 18.3 Il costo completo su base annua; 18.4 Il registro dei rischi.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap18.docx / .pdf
19	Strumenti	Capitolo 19	Gli strumenti del capitolo 19: Le persone e i ruoli che cambiano	19.1 I compiti per ruolo; 19.2 Le domande ai reparti; 19.3 L'introduzione di un sistema alle persone; 19.4 Il carico al banco.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap19.docx / .pdf
20	Strumenti	Capitolo 20	Gli strumenti del capitolo 20: La sicurezza informatica	20.1 Le dieci difese di base; 20.2 Il piano per quando succede; 20.3 Il registro delle violazioni; 20.4 Le domande della direzione.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap20.docx / .pdf
21	Strumenti	Capitolo 21	Gli strumenti del capitolo 21: Il piano tecnologico dell'albergo	21.1 Le domande per le novità; 21.2 Le priorità; 21.3 Il piano di tre anni; 21.4 Ciò che resta alle persone.	Architettura_Vol9_Strumenti_cap21.docx / .pdf
22	Fascicolo	Capitoli 1-21	Gli strumenti del Volume 9	Tutti gli 85 strumenti in un solo file, versione 1.0, novembre 2026.	V9_Strumenti.docx / .pdf
23	Foglio di calcolo	Capitoli 3 e 12, App. A	Il cruscotto dell'esperienza e il cruscotto della direzione	Fogli: il cruscotto dell'esperienza nel tempo; quanto è precisa un'indagine dopo il soggiorno; il cruscotto della direzione. Celle gialle da compilare, celle azzurre calcolate; versione 1.0.	V9_C03_Cruscotto_esperienza.xlsx
24	Foglio di calcolo	Capitoli 6 e 8	La mappa dei sistemi	Fogli: le schede dei sistemi; l'elenco dei collegamenti; il tempo dei passaggi a mano. Celle gialle da compilare, celle azzurre calcolate; versione 1.0.	V9_C06_Mappa_sistemi.xlsx
25	Foglio di calcolo	Capitolo 7 e App. A	Il costo del gestionale in cinque anni	Fogli: il costo in cinque anni dei finalisti. Celle gialle da compilare, celle azzurre calcolate; versione 1.0.	V9_C07_Costo_gestionale.xlsx
26	Foglio di calcolo	Capitolo 9 e App. A	I livelli di servizio e il calendario dei contratti	Fogli: dalla percentuale alle ore; il calendario dei contratti. Celle gialle da compilare, celle azzurre calcolate; versione 1.0.	V9_C09_Livelli_servizio.xlsx
27	Foglio di calcolo	Capitolo 11	Il dizionario dei dati e gli indicatori della qualità	Fogli: il dizionario dei dati; le sei qualità di ogni dato; gli indicatori della qualità dei dati. Celle gialle da compilare, celle azzurre calcolate; versione 1.0.	V9_C11_Qualita_dati.xlsx
28	Foglio di calcolo	Capitolo 13 e App. A	L'esperimento sul sito: quanti visitatori e che cosa dice il risultato	Fogli: quanti visitatori servono; che cosa dice il risultato. Celle gialle da compilare, celle azzurre calcolate; versione 1.0.	V9_C13_Esperimento_sito.xlsx
29	Foglio di calcolo	Capitolo 15 e App. A	La prova dell'assistente virtuale	Fogli: le misure della prova e il criterio; il controllo delle conversazioni. Celle gialle da compilare, celle azzurre calcolate; versione 1.0.	V9_C15_Prova_assistente.xlsx
30	Foglio di calcolo	Capitolo 18 e App. A	Il costo completo di un progetto di intelligenza artificiale	Fogli: costo annualizzato, costi futuri evitabili e beneficio; ricavi incrementali, margine incrementale e tre scenari. Celle gialle da compilare, celle azzurre calcolate; versione 1.0.	V9_C18_Costo_progetto_IA.xlsx
31	Foglio di calcolo	Capitolo 21 e App. A	Le priorità e il piano di tre anni	Fogli: l'ordine delle priorità; il piano di tre anni. Celle gialle da compilare, celle azzurre calcolate; versione 1.0.	V9_C21_Piano_tre_anni.xlsx