



Linee guida per il reporting dei dati





Linee guida per il reporting dei dati

Le linee guida per il reporting dei dati a STR sono state sviluppate ed evolvono al fine di allinearsi al Piano contabile armonizzato per il settore alberghiero (USALI – Uniform System of Accounts for the Lodging Industry), giunto ora all’undicesima edizione.

Le linee guida si conformano al sistema USALI, ove possibile, con lo spirito e l’intenzione di sostenere le migliori prassi per la raccolta e la coerenza dei dati sulle performance.

In questa attuale versione, STR ha fornito ulteriori delucidazioni in merito ai “No show” e alle camere per giorno parziale e “Uso giornaliero” alle pagine 3-5.

Per eventuali domande o per richiedere ulteriore supporto, si prega di scrivere all’indirizzo support@str.com o hotelinfo@str.com



Reporting dei Ricavi delle camere

Negli importi relativi ai Ricavi delle camere riportati a STR devono essere inseriti esclusivamente i ricavi generati dall'affitto delle camere.

I Ricavi generati dalla ristorazione o da altre fonti, tra cui le componenti relative ai “ricavi extra camere” delle tariffe dei pacchetti devono essere esclusi dai Ricavi da vendita delle camere riportati a STR. I Ricavi da vendita delle camere riportati a STR devono essere al netto di sconti, rimborsi, riduzioni, sovrapprezzi e imposte. Di seguito, vengono riportati in dettaglio le componenti da includere o da escludere dagli importi dei Ricavi da vendita delle camere riportati a STR.

STR tiene traccia della componente ristorazione e di altri ricavi per gli hotel che partecipano al programma di Segmentazione di STR (v. Definizioni delle segmentazioni).

Compresi:

“No-show”

Ricavi derivanti da un ospite transitorio o parte di un gruppo che ha separatamente garantito il pagamento per la prenotazione di una camera, ma che non si è presentato per l'occupazione della camera oppure non ha cancellato la prenotazione entro il termine previsto. Le camere No-show non sono conteggiate come camere vendute.

NB: l'attuazione della politica del No-show garantito (NSG) può essere discrezionale e basata sulla buona volontà e fidelizzazione degli ospiti. L'applicazione della politica NSG è dovuta generalmente alla possibilità limitata dell'hotel/della risorsa di rivendere la camera garantita in un "periodo di prenotazione" inesistente.

Per chiarezza, i ricavi derivanti dalla contrazione di un gruppo (cancellazione) e dalla cancellazione di un ospite transitorio dopo il termine previsto ricadono nelle Quote per contrazione e nelle Quote per cancellazione tra i Ricavi vari (Allegato 4) e non nei Ricavi delle camere o negli Altri ricavi delle camere.

Supplementi e costi del servizio (la proprietà nelle vesti di principale)

Questi costi comprendono generalmente eventuali costi obbligatori, convenzionali, non discrezionali o di altro tipo automaticamente aggiunti al conto del cliente in riferimento al servizio o all'uso di una struttura che il cliente non ha la discrezione o la possibilità di “escludere” (particolarmente comune nelle regioni del Medio Oriente e dell'Asia Pacifica).¹ Questi vengono generalmente inseriti come costi di servizio obbligatori o come costi di pulizia della camera degli ospiti. I costi sono obbligatori e non è richiesto il trasferimento a terzi (per es., lavoratore dipendente o agenzia governativa).² Per garantire la coerenza del reporting e della raccolta dei dati, l'intero ammontare dei costi del servizio nella rispettiva valuta deve essere incluso nei Ricavi delle camere riportati a STR.

Ricavi da giorno parziale e “uso giornaliero”

¹consultare le pagine 4 e 5 per la guida alla gestione e assegnazione

Camere che ammettono animali domestici o fumatori

Offerte come qualsiasi altro “tipo di camera” (vista spiaggia/panoramica, suite, piano alto, livello/piano concierge).

NB: i supplementi per animali domestici o fumatori imputati a titolo di penale, pulizia o danni sono riportati nei Ricavi vari (Allegato 4). Consultare “Escludere dagli importi relativi ai Ricavi delle camere - Supplementi per animali domestici o fumatori”.

Sovrapprezzo per partenze anticipate/posticipate Letto/lettino supplementare

Esclusi:

Quota di soggiorno

Le quote di soggiorno non rientrano nei costi del servizio legati ai Ricavi delle camere/Altri ricavi delle camere riportati a STR. Le quote di soggiorno devono essere inserite nei Ricavi vari (Allegato 4).

Commissioni e tasse – Gruppo

Quando la parte contraente riceve direttamente uno sconto/una commissione a seguito della conclusione del contratto con l'hotel, nel caso in cui l'analisi del reporting lordo vs reporting netto risulti in un reporting netto, l'hotel deve registrare lo sconto/la commissione come ricavi in contropartita (una riduzione dei ricavi). Consultare Lordo versus Netto, USALI Parte V, pag. 340.

Quando, sulla base degli accordi contrattuali, l'hotel (il debitore) deve effettuare un pagamento a terzi indipendenti, nel caso in cui l'analisi del reporting lordo vs reporting netto risulti in un reporting lordo, il pagamento deve essere registrato come parte della spesa Commissioni e tasse – Gruppo. Consultare Lordo versus Netto, USALI Parte V, pag. 340.

Rimborsi relativi a prodotti o servizi

I rimborsi per problemi relativi a prodotti o servizi sono una riduzione dei Ricavi delle camere.

Contrazione di un gruppo (cancellazione) e cancellazione di un ospite transitorio

Le quote ricevute per cancellazioni (generalmente depositi cauzionali per riunioni, convenzioni, gruppi, blocchi di camere per gli ospiti, ecc.) devono essere escluse dai Ricavi delle camere riportati a STR.

Per chiarezza, i ricavi derivanti dalla contrazione di un gruppo (cancellazione) e dalla cancellazione di un ospite transitorio dopo il termine previsto ricadono nelle Quote per contrazione e nelle Quote per cancellazione tra i Ricavi vari (Allegato 4) e non nei Ricavi delle camere o negli Altri ricavi delle camere.

Quote di ristorazione e accessorio

Incluse nelle tariffe dei pacchetti o nelle proposte all-inclusive (per es., parcheggio, trasporti, Internet oppure golf/SPA).

Quota per animali domestici/fumatori

Imputati a titolo di penale, pulizia o danni sono riportati nei Ricavi vari (Allegato 4).

Supplementi, costi del servizio, mance (la proprietà nelle vesti di un agente).

Imputati a titolo di penale, pulizia o danni sono riportati nei Ricavi vari (Allegato 4).

Mance

La mancia è in genere un importo discrezionale aggiunto ad un conto o lasciato direttamente dal cliente al dipendente. Le mance sono mantenute generalmente dal dipendente al momento della transazione in caso di denaro contante, o erogate dal datore di lavoro, in qualità di amministratore fiduciario per i dipendenti, nel caso in cui le mance vengano addebitate. La mancia non rappresenta un ricavo per la proprietà. Viene gestita come ricavo direttamente nelle mani del dipendente.

Tasse e supplementi imposti dalle autorità

¹ Consultare il Piano contabile armonizzato per il settore alberghiero, pagina 12.

² Consultare il Piano contabile armonizzato per il settore alberghiero, pagine 351-352.



Note extra per l'assegnazione/ il reporting dei Ricavi delle camere

Per quanto riguarda l'inserimento o l'esclusione di costi di servizi, quando si riportano i ricavi delle camere/altri ricavi:

Nelle vesti di **principale**, l'intero importo dei costi del servizio sono inclusi nei ricavi solo nel caso in cui:

- 1) le quote/tariffe sono obbligatorie, ordinarie, non discrezionali e automaticamente aggiunte al conto di un cliente e il cliente non ha la possibilità né la facoltà di rinunciarvi, e
- 2) L'hotel di incassare gli importi a proprio beneficio (ad es., non è tenuto a trasferire gli importi raccolti a terzi).

Nelle vesti di agente, i costi del servizio sono esclusi dai ricavi delle camere/altri ricavi.

Per eventuali domande su questo argomento, si prega di scrivere all'indirizzo hotelinfo@str.com (fuori dal Nord America) o support@str.com (Nord America).

Tariffe per Grossisti, eChannel, agenzie di viaggio online (OTA, Online Travel Agencies) –e/o Internet

I Ricavi delle camere netti (non lordi) derivanti da tariffe all'ingrosso e da tariffe applicate in Internet "pagate alla prenotazione" devono essere riportati a STR.

I Ricavi delle camere lordi (non netti) devono essere riportati a STR per le tariffe Internet "pagate presso la struttura", come per le agenzie di viaggio tradizionali. Le commissioni su questi ricavi lordi vengono registrate come spesa nel dipartimento camere.

Tariffe dei pacchetti

A STR deve essere riportata solo la porzione relativa ai ricavi delle camere. Per identificare la componente di ricavi delle camere nelle tariffe dei pacchetti, si deve determinare il Valore Equo di Mercato (FMV) di ogni pacchetto. La percentuale relativa ai ricavi delle camere del Valore Equo di Mercato deve quindi essere applicata alla tariffa del pacchetto per determinare l'importo di Ricavi delle camere riportato a STR.

Riscatto punti e premi relativi al programma fedeltà

La media moderata delle tariffe prevalenti per soggiorni simili presso l'hotel o in base a quanto previsto dagli standard tariffari definiti dal marchio/dalla catena.

Sono disponibili due migliori prassi per registrare il riscatto dei punti o dei premi legati ai programmi fedeltà:

- 1) Registrare i ricavi da riscatto punti/premi nel totale di fine mese (per es., totale mensile di gennaio).
- 2) Prestare attenzione al reporting settimanale e giornaliero dei ricavi relativi al riscatto punti/premi. I ricavi non devono essere riportati su un giorno della

Per esempio:

Un pacchetto SPA comprensivo di una camera per una notte, di quattro pasti e dell'utilizzo delle strutture SPA della proprietà a un prezzo onnicomprensivo di \$240, escluse tasse, mance o costi di servizio. Benché il Valore Equo di Mercato del pacchetto ammonti a \$320, sul conto del cliente comparirà solo l'importo totale di \$240, più vendite, imposte sui consumi e sui pernottamenti transitori ove previste per ogni categoria di ricavi. La proprietà calcola l'imputazione ai vari dipartimenti del prezzo di vendita di \$240 come segue:

Qualora le proprietà offrano (a titolo gratuito) a un ospite la componente ristorazione, oppure nel caso in cui l'ospite non abbia la possibilità di escludere la componente ristorazione o i pasti siano forniti come standard di una società in franchising o di un marchio, il costo della componente relativa alla ristorazione è imputato al dipartimento delle camere, e non devono essere imputati ricavi al dipartimento ristorazione.

settimana ma distribuiti su ogni giorno della settimana (per es., giorno 1-7).

Promozioni di marketing

I Ricavi delle camere generati dalle promozioni di marketing "**Prenota due notti: una è gratis**" e simili devono essere distribuiti uniformemente sul numero di notti generato dalla promozione.

Ricavi da giorno parziale e "uso giornaliero"

Ricavi delle camere derivanti da fonti quali: sale di accoglienza, spogliatoi, colloqui di assunzione, audizioni cinematografiche e distributori all'ingrosso (per es.: abbigliamento, giocattoli, altra merce). La componente ristorazione non deve essere inclusa.

Le camere per uso giornaliero sono vendute sulla base del fatto che non saranno utilizzate durante la notte, e che non sarà addebitato un costo applicabile ad uno dei segmenti in base ai quali l'hotel offre delle tariffe (ad es.: Di Passaggio, Gruppo, Contratto). Le camere che non sono vendute in una specifica categoria delle tariffe devono essere codificate con il segmento applicabile e riportate come camere vendute, e non come camere per Uso giornaliero.

Ad esempio, se hai delle camere per equipaggi delle linee aeree che effettuano il check-in alle 07:00 e il check-out alle 17:00, questi andrebbero codificati con il segmento Camere a contratto, e non come Camere per Uso giornaliero. Se queste camere per gli equipaggi sono vendute nuovamente nello stesso giorno, è possibile per l'hotel in questione raggiungere un'occupazione superiore al 100%.

Se un ospite occupa una camera durante il giorno ed effettua il check-out prima delle 18:00, indipendentemente dall'uso previsto della camera, e all'ospite viene offerta una tariffa che non è di listino né una tariffa negoziata, allora la camera deve essere registrata come una Camera per Uso giornaliero.

Ufficio	Valore di mercato	Rapporto	Imputazioni pacchetto
Camere	\$160	50%	\$120
Ristorazione	\$112	35%	\$84
SPA	\$48	15%	\$36
Totale	\$320	100%	\$240



Reporting delle camere vendute

Solo le camere che generano ricavi devono essere riportate a STR come camere vendute. Le camere a uso gratuito devono essere escluse dagli importi delle stanze vendute.

Nel seguito, vengono riportati in dettaglio le componenti da includere o da escludere dagli importi delle camere vendute riportati a STR:



Inserire negli importi delle camere vendute riportati a STR:

Camere che generano ricavi vendute

Camere vendute per “uso giornaliero” e parziale

Ricavi delle camere derivanti da fonti quali: sale di accoglienza, spogliatoi, colloqui di assunzione, audizioni cinematografiche e distributori all'ingrosso (per es.: abbigliamento, giocattoli, altra merce). La componente ristorazione non deve essere inclusa.

Le camere per uso giornaliero sono vendute sulla base del fatto che non saranno utilizzate durante la notte, e che non sarà addebitato un costo applicabile ad uno dei segmenti in base ai quali l'hotel offre delle tariffe (ad es.: Di Passaggio, Gruppo, Contratto). Le camere che non sono vendute in una specifica categoria delle tariffe devono essere codificate con il segmento applicabile e riportate come camere vendute, e non come camere per Uso giornaliero.

Ad esempio, se hai delle camere per equipaggi delle linee aeree che effettuano il check-in alle 07:00 e il check-out alle 17:00, questi andrebbero codificati con il segmento Camere a contratto, e non come Camere per Uso giornaliero. Se queste camere per gli equipaggi sono vendute nuovamente nello stesso giorno, è possibile per l'hotel in questione raggiungere un'occupazione superiore al 100%.

Se un ospite occupa una camera durante il giorno ed effettua il check-out prima delle 18:00, indipendentemente dall'uso previsto della camera, e all'ospite viene offerta una tariffa che non è di listino né una tariffa negoziata, allora la camera deve essere registrata come una Camera per Uso giornaliero.

Camere occupate a titolo gratuito in relazione a una promozione o a un contratto

Per esempio, soggiorna per 2 notti: una è gratis; prenota 50 camere in gruppo: una è gratis.



Escludere dagli importi delle camere vendute riportati a STR:

Camere a uso gratuito non associate a una promozione o a un contratto

Non associate a una promozione o a un contratto (per es., le camere gratuite offerte ai dipendenti, ai proprietari e ai tour di familiarizzazione).

“No-show”

L'assenza di notti vendute deve essere registrate come no show.

Condomini occupati dalla proprietà

Le camere occupate dalla proprietà devono essere gestite come camere a uso gratuito.



Reporting delle camere disponibili

Per ogni hotel, deve essere riportata la piena disponibilità delle notti
(per es. numero di camere presso la proprietà moltiplicato per i giorni del periodo)

NON si devono apportare modifiche alla disponibilità di camere riportata a STR se le camere sono temporaneamente fuori servizio per ristrutturazione. Qualora le camere vengano rimosse dall'inventario definitivamente, la gestione dell'hotel deve contattare STR al fine di modificare il numero di camere dell'hotel.

Nell'eventualità che la proprietà rimuova le camere dall'inventario per ristrutturazione (chiusura completa), per un periodo superiore a un mese solare, STR deve riceverne comunicazione affinché la proprietà possa essere contrassegnata come "Chiusa per ristrutturazione". Gli hotel contrassegnati come "Chiusi per ristrutturazione" assumono lo stato di chiusura e non hanno inventario disponibile durante il periodo di ristrutturazione; in questo modo, le performance in termini di competitività o segmenti di settore non risentiranno alcun effetto.

Inoltre, se le camere sono chiuse per un periodo di tempo prolungato (in genere, più di sei mesi), "Chiusura per un periodo prolungato", a causa di disastri a opera dell'uomo o della natura (uragani, terremoti, incendi, sversamenti di petrolio, ecc.), si prega di inviarne comunicazione a STR al fine di una corretta gestione della riduzione dell'inventario delle camere.

Camere chiuse stagionalmente

Quando tutte le attività di un hotel sono chiuse per un minimo di 30 giorni consecutivi per via di una domanda tipicamente stagionale, per quel periodo, le camere devono essere rimosse dall'inventario annuale del vendibile. Ogni anno, per quello stesso periodo, l'hotel deve pertanto rimanere chiuso. STR deve quindi ricevere comunicazione che la proprietà può essere identificata come "Chiusa per la stagione" per il periodo applicabile.

Proprietà mista (per es., hotel comprensivi di multiproprietà/inventario condominio)

Tutti i tipi di proprietà stanno costruendo o convertendo le camere in unità residenziali per creare entità in "proprietà mista". Queste strutture possono essere in multiproprietà, ricadere nel regime di

proprietà detto "strata" (assimilabile a quello condominiale), a uso frazionato o di proprietà intera. Gestire queste proprietà miste semplicemente come alloggi non qualifica in sé e per sé il flusso di ricavi da registrare nel dipartimento delle Camere. Devono essere presi in considerazione i fatti e le circostanze di ogni progetto.

Il primo passo per l'identificazione del tipo di gestione dei ricavi provenienti dalle proprietà miste è di determinare se il reporting deve essere lordo o netto (v. la Parte V, USALI). Quando si adotta il criterio lordo vs netto, deve essere dato peso alla parte che incorre nella principale perdita economica in caso di mancato pagamento del locatario. Una volta determinato il tipo di gestione dei ricavi, per l'inserimento nei Dichiarativi dei Ricavi previsti da USALI si prospettano tre scenari. Lo scenario illustrato nel seguito mostra in dettaglio quando e quali dati devono essere riportati a STR.

La proprietà si assume il rischio economico principale a lungo termine (Scenario 1)

La proprietà stipula un contratto con i terzi proprietari per un periodo di un anno o più e le unità sono comprese nell'inventario delle camere dell'hotel per l'intero anno. Ai sensi del contratto, la proprietà si assume il rischio economico associato alla gestione delle unità di proprietà di terzi interessate dal rapporto contrattuale.

Il flusso di ricavi associato è registrato nel dipartimento Camere sotto le categorie Transitorio, Gruppo, Contratto o Altri ricavi; e le unità sono considerate camere disponibili nell'inventario delle camere della proprietà. Qualora il contratto conceda un certo numero di notti presso l'unità al rispettivo proprietario, l'unità resterà tra le camere disponibili e sarà registrata come camera a uso gratuito durante il soggiorno del proprietario presso l'unità.



Definizioni del programma di segmentazione

Ricavi da camere di passaggio

Comprendono generalmente i ricavi derivanti dall'affitto di camere e suite da parte di individui o gruppi che occupano meno di 10 camere a notte.

Comprendono inoltre le camere affittate a ospiti che hanno stabilito la propria residenza in modo permanente, con o senza contratto.

I soggiorni transitori comprendono in genere le seguenti categorie:

- Al dettaglio
- Sconto
- Negoziato
- Qualificato
- All'ingrosso

Ricavi delle camere a gruppo

Comprendono i ricavi derivanti dall'affitto di camere o suite in grossi blocchi ad un gruppo.

Per gruppo si intende generalmente la vendita, ai sensi di un contratto, di 10 o più camere a notte. I Ricavi delle camere a gruppo sono registrati al netto di sconti a grossisti per la vendita di camere in grossi blocchi. Sconti o premi concessi direttamente a un gruppo devono essere registrati come ricavi in contropartita.

Per favorire le vendite effettive e le azioni di marketing, i Ricavi delle camere a gruppo vengono generalmente imputati per segmento di mercato.

I segmenti di mercato comprendono in genere le seguenti categorie:

- Società corporate
- Associazioni/Convenzioni
- Governo
- Gruppo turistico/Grossisti
- SMERF (Sociale, Militare, Istruzione, Religione, Fratellanza)

Ricavi delle camere a contratto

I Ricavi da camere a contratto comprendono i ricavi derivanti da un contratto stipulato con un'altra entità relativamente a un importante blocco di camere per un periodo di oltre 30 giorni. I Ricavi delle camere a contratto sono registrati al netto degli sconti.

Ne sono un esempio gli equipaggi delle linee aeree domiciliati, seminari formativi continui di società corporate e programmi di benefit a incentivi.



Programma di segmentazione dei Ricavi aggiuntivi

Definizioni del reporting

Ricavi da ristorazione

- Ricavi derivanti dalla vendita di alimenti, tra cui caffè, latte, tè e bevande analcoliche.
- Ricavi derivanti dalla vendita di bevande, tra cui birra, vino, liquori; sono inclusi i ricavi derivanti dalle bevande a un banchetto.
- Ricavi derivanti da altre fonti come l'affitto di sale meeting, di dispositivi audiovisivi, costi per coperto o servizio o altri ricavi che rientrano nel dipartimento Ristorazione (inclusi i costi per banchetti).

Altri ricavi

Comprendono tutti i ricavi raccolti dalla proprietà non definiti qui sopra come Ricavi delle camere o Ricavi da ristorazione (per es., parcheggio, SPA, telecomunicazioni).

Ricavi totali

Comprendono tutti i ricavi generati dalle attività dell'hotel elencati qui sopra come Camere, Ristorazione e Altri Ricavi (per es., parcheggio, SPA, telecomunicazioni).

Note sul reporting di altri dati

- **Parziale dati mensili:** i dati mensili per i nuovi hotel del portfolio di una società (per es., nuove costruzioni, acquisizioni, conversioni) devono essere riportati a STR solo se la proprietà è stata aperta per 15 o più giorni nel mese iniziale di gestione.
- **Hotel "Apertura graduale":** la direzione di hotel di nuova costruzione è tenuta a fornire a STR il corretto inventario fisico delle camere al momento dell'apertura e a riportare la piena disponibilità di notti sulla base del numero di camere corrente. Con la graduale apertura delle camere e crescita del numero di camere facenti capo alla proprietà, la direzione è tenuta a comunicare a STR l'aggiornamento dell'inventario fisico delle camere, ivi compresa la data dell'aggiunta delle camere e il numero di camere aggiunte, finché l'hotel non raggiungerà la piena disponibilità.



Contattaci

Per eventuali domande riguardo a queste linee guida per il reporting, non esitare a contattarci:

STR (Nord America)

support@str.com
www.STR.com

STR Global (Fuori dal Nord America)

hotelinfo@str.com
www.str.com

Per ulteriori informazioni sul Piano contabile armonizzato per il settore alberghiero, undicesima edizione rivista, consultare il sito Internet HFTP: https://www.hftp.org/hospitality_resources/usali_guide/

Sul sito sarà possibile:

- Acquistare USALI, 11a edizione rivista
- Risorse aggiuntive
- Chiarimenti e modifiche
- Domande frequenti - Articoli e guide
- Modelli