Strumento 19.1 · Le scale di carriera

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 19 «Carriere, retribuzione e riconoscimento»

Un esempio di scala per altri reparti, da adattare ai livelli del contratto e alle dimensioni dell’albergo. Ogni gradino ha un passaporto di competenze.

Reparto	Scala della guida	Scala del mestiere
Ricevimento	Receptionist, capo turno, vice capo ricevimento, capo ricevimento, responsabile del front office	Receptionist esperto nelle tariffe e nella vendita; concierge
Piani	Cameriera ai piani, capo piano, vice governante, governante generale	Cameriera ai piani formatrice; addetta alle camere di categoria superiore
Cucina	Commis, capo partita, sous chef, chef	Capo partita specialista, come il pasticciere o il panificatore
Sala e bar	Commis, chef de rang, vice maître, maître, responsabile della ristorazione	Sommelier; barman responsabile della carta dei cocktail
Manutenzione	Manutentore, capo manutentore, responsabile tecnico	Manutentore specialista in impianti o in sistemi di sicurezza

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 1 «Il capitale umano dell’albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici rivolgiti al tuo consulente.