Strumento 13.2 · La catena di comando

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 13 «Quando la procedura salta»

Livello	Ruolo	Titolare	Sostituto 1	Sostituto 2	Che cosa può decidere	Nome e telefono
Strategico	Priorità, risorse, comunicazione esterna, proprietà	Direttore	Vicedirettore	Capo ricevimento	Tutto	
Tattico	Coordinamento delle operazioni	Responsabile di turno	Capo ricevimento	Governante	Evacuazione, riprotezione, chiamate ai fornitori	
Operativo	Azione sul campo	Capi reparto e addetti alle emergenze	·	·	Interventi secondo le schede	
Di notte	Comando finché non arriva un superiore	Portiere di notte	·	·	Chiamare i soccorsi, evacuare, riproteggere, chiamare il reperibile	

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 2 «Le fondamenta del servizio». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici, di sicurezza o sanitari rivolgiti al professionista competente.