Strumento 4.2 · La griglia di autonomia per il recupero

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 4 «Il ricevimento e la portineria»

Le cifre sono indicative e vanno adattate alla categoria dell’albergo. Ogni gesto si registra nel registro dello strumento 4.5.

Livello	Che cosa può fare senza chiedere	Esempi	Chi informa	I nostri limiti
Receptionist e portiere	Fino a una cifra bassa stabilita dal direttore	Bevanda, colazione, kit di cortesia, uscita posticipata se la camera è libera	Il capo turno, nel registro	
Capo turno	Fino a una cifra media stabilita dal direttore	Cena, trattamento, camera superiore, sconto su un servizio	Il capo ricevimento, nel registro	
Capo ricevimento	Fino a una notte	Rimborso di una notte, storno di servizi	Il direttore, nel registro	
Direttore	Oltre	Rimborso di più notti, risarcimenti	La proprietà, se previsto	
Nessuno, senza il direttore	Infortuni, danni a cose, reclami con minaccia di azioni legali	Soccorsi, documentazione, assicurazione	Il direttore subito	

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.