



SVILUPPO E FIDELIZZAZIONE DEL PERSONALE CON
SPETTRO AUTISTICO NEL SETTORE DELL 'OSPITALITÀ

Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



A RIGUARDO:

Il progetto “PERFORM” mira a formare i manager del settore alberghiero e gli esperti delle risorse umane nello sviluppo e nel sostegno del personale con spettro autistico nel settore alberghiero dell'Unione Europea. Fornisce inoltre una piattaforma innovativa per le risorse umane, per la valutazione delle prestazioni e il monitoraggio dei dipendenti.

RISULTATI DEL PROGETTO

1

Risultato del progetto 1: piattaforma PERFORM HR

2

Risultato del progetto 2: PERFORM Digital Toolkit

3

Risultato del progetto 3: Corso di formazione professionale per manager del settore alberghiero e esperti delle risorse umane



Module 1 : L'autismo nel settore dell'ospitalità europea e le politiche sociali

Scopo del modulo

Modulo 1 mira a introdurre gli studenti alle politiche sociali e al loro impatto sul settore alberghiero dell'UE, fornire informazioni generali sull'autismo e spiegare come il personale con spettro autistico può essere integrato in tali organizzazioni.

Risultati di apprendimento

- 1 Introdurre gli studenti al concetto di politiche di responsabilità sociale e al loro impatto e valore nel settore dell'ospitalità.
- 2 Comprendere il concetto di occupazione inclusiva e la sua definizione primaria.
- 3 Comprendere la definizione dello spettro autistico e le sue caratteristiche generali, concentrandosi sul valore, i vantaggi e le sfide legati all'impiego di



Contesto

Contesto globale

Le persone con disabilità rappresentano circa il 15% della popolazione mondiale, con 785-975 milioni di persone in età lavorativa. Meno del 10% delle persone affette da disturbi dello spettro autistico ha un lavoro retribuito, rispetto al 45% delle persone con altre disabilità.

Neurodiversità

Il termine “neurodiverso” descrive individui le cui funzioni neurocognitive selettive non rientrano nelle norme sociali prevalenti. Il disturbo dello spettro autistico (ASD) colpisce circa un bambino su 100 in tutto il mondo.

Employment Barriers

Le persone autistiche incontrano spesso ostacoli dovuti a fattori sistemici e sociali. Le difficoltà legate alla comunicazione, all'elaborazione sensoriale e alle aspettative sociali possono rendere inaccessibili i tradizionali ambienti di lavoro e di assunzione.

Il valore della neurodiversità nel settore dell'ospitalità

Vantaggio commerciale

Nel turismo e nell'ospitalità, settori che prosperano grazie alla diversità, alla personalizzazione e alle relazioni umane, abbracciare la neurodiversità non è solo etico, ma anche pratico. Con un supporto adeguato, i professionisti autistici apportano risorse importanti come l'attenzione ai dettagli, l'affidabilità, la capacità di risolvere i problemi in modo creativo e la coerenza nell'assistenza ai clienti.

Impatto sociale

L'assunzione di persone autistiche apporta benefici alla società nel suo complesso, promuovendo l'indipendenza, migliorando il benessere e consentendo alle persone di contribuire economicamente e socialmente, anche attraverso il pagamento delle tasse e la partecipazione civica.

Vantaggio strategico

L'occupazione inclusiva non dovrebbe essere considerata solo come un atto di responsabilità sociale d'impresa (CSR), ma come un investimento nel talento e nell'innovazione, che consente di creare team realmente diversificati e altamente performanti.



Responsabilità sociale d'impresa (CSR): concetti fondamentali



La responsabilità sociale d'impresa rappresenta l'impegno di un'azienda ad operare in modo da migliorare il benessere della società, riducendo al minimo gli impatti negativi sulle persone e sul pianeta. Oggi il ruolo delle imprese va ben oltre la creazione di posti di lavoro e la fornitura di beni e servizi: comprende responsabilità relative ai diritti umani, alle condizioni di lavoro, alla salute pubblica e allo sviluppo inclusivo.

L'evoluzione del pensiero di CSR

1

Le prime fondamenta (1812)

Robert Owen introdusse un modello di business socialmente consapevole incentrato sul benessere della comunità.

2

Struttura moderna (1960-1979)

Studiosi come Keith Davis e Archie Carroll hanno definito la CSR come una serie di responsabilità a più livelli: economiche, legali, etiche e filantropiche.

3

Integrazione strategica (1990s-2000s)

La piramide della CSR di Carroll e il modello a tre domini di Schwartz & Carroll hanno integrato imperativi etici, legali ed economici.

4

Valore condiviso (2007-Present)

Porter e Kramer hanno sostenuto la ricerca di un valore condiviso, allineando il progresso sociale al successo aziendale.



Responsabilità sociale d'impresa e sviluppo sostenibile



La CSR è profondamente integrata nello sviluppo sostenibile, come definito dal Rapporto Brundtland: ***“soddisfare i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri”***. L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e i suoi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile forniscono un quadro universale alle imprese per contribuire all'equità sociale, alla protezione dell'ambiente e alla crescita economica.

Valore del CSR nel settore turistico e dell'ospitalità

Vantaggio strategico

La CSR si è evoluta da imperativo morale a fattore chiave nella strategia e nel successo di un'azienda, particolarmente rilevante nel settore del turismo e dell'ospitalità, dove le imprese operano all'incrocio tra servizi, cultura e impegno sociale.

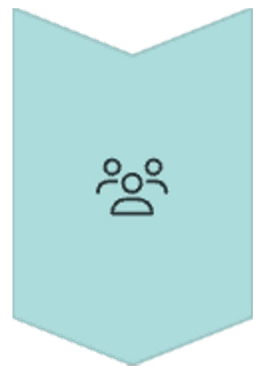
Costruzione della fiducia

La CSR è fondamentale per ripristinare la fiducia dei consumatori, soprattutto in un periodo post-crisi in cui la trasparenza e la condotta etica sono molto richieste. Oggi i viaggiatori tendono a scegliere aziende che condividono i loro valori.

Visione di lungo termine

Per creare valore condiviso, le aziende del settore dell'ospitalità devono andare oltre le iniziative sociali sporadiche e abbracciare una visione strategica e a lungo termine della responsabilità sociale d'impresa che contribuisca in modo significativo alla coesione sociale e alla crescita economica inclusiva.

L'impatto del CSR nel settore turistico e dell'ospitalità



Attrazione e fidelizzazione di talenti

Aiuta ad attrarre e trattenere talenti qualificati, aumentando la motivazione e la produttività all'interno dell'organizzazione.



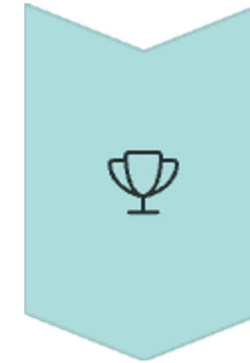
Coinvolgimento degli Stakeholder

Incoraggia il coinvolgimento di clienti, partner, fornitori e investitori motivati da cause sociali.



Migliorare la resilienza

Consente alle aziende di gestire meglio i rischi e affrontare le situazioni di crisi.



Vantaggio competitivo

Migliora l'immagine pubblica e la reputazione, creando nuove opportunità di mercato grazie a livelli di fiducia più elevati.

Contesti internazionali di riferimento per il CSR



Nell'attuazione della CSR, le organizzazioni possono fare riferimento a diversi quadri internazionali. L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite definisce 17 obiettivi di sviluppo sostenibile come tabella di marcia universale. Il Global Compact delle Nazioni Unite si concentra sui diritti umani, gli standard lavorativi, la protezione dell'ambiente e la lotta alla corruzione. La norma ISO 26000 delinea le aree fondamentali della responsabilità sociale, mentre le linee guida dell'OCSE promuovono una condotta aziendale responsabile. Altri quadri di riferimento includono la certificazione B Corp, la norma SA8000 per le condizioni di lavoro, il sistema di gestione ambientale e audit dell'Unione Europea (EMAS) e il Codice Etico Globale per il Turismo dell'UNWTO.

L'Agenda 2030 e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)

Adottata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile rappresenta un quadro globale fondamentale che guida le politiche e le azioni verso un futuro più sostenibile. Basata sui tre pilastri della sostenibilità ambientale, economica e sociale, essa sottolinea le loro interconnessioni, ponendole su un piano di parità (Nazioni Unite, n.d.).

L'UE ha contribuito attivamente alla definizione dell'Agenda e rimane pienamente impegnata alla sua attuazione, integrando gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) nel proprio quadro politico e nelle priorità della Commissione europea (Commissione europea, s.d.). L'approccio olistico e integrato dell'Agenda è considerato essenziale per affrontare sfide globali quali il cambiamento climatico, la disuguaglianza e la coesione sociale.

Gli SDG sono intrinsecamente legati alla sostenibilità sociale. Obiettivi quali la riduzione della povertà (SDG 1), la salute e il benessere (SDG 3), l'istruzione di qualità (SDG 4), l'uguaglianza di genere (SDG 5) e il lavoro dignitoso (SDG 8) riflettono direttamente le dimensioni sociali della sostenibilità. Di conseguenza, la misurazione dell'impatto sociale è diventata uno strumento fondamentale per allineare le strategie delle organizzazioni internazionali, dei governi e delle imprese agli obiettivi di sviluppo sostenibile (McGuinn et al., 2020).



Metologia di implementazio del CSR

Coinvolgimento degli stakeholder

Coinvolgere attivamente la direzione e il personale. Identificare i principali stakeholder (dipendenti, ospiti, fornitori, comunità) e comprendere quali sono le questioni sociali e ambientali più importanti per loro attraverso sondaggi e consultazioni.

Allineamento strategico

Allineare le iniziative di CSR alla missione, alla visione e ai valori dell'organizzazione. Esaminare le iniziative esistenti per definire un piano di CSR pratico che supporti gli obiettivi aziendali creando al contempo valore sociale.

Implementazione e misurazione

Condividi la strategia con gli stakeholder per garantire allineamento e supporto. Attuare gradualmente e rivedere regolarmente utilizzando indicatori affidabili provenienti da quadri di riferimento come la Global Reporting Initiative per misurare efficacemente l'impatto.



Sviluppo della politica dell'UE in materia di responsabilità sociale delle imprese



Migliori pratiche di CSR nel settore turistico e ricettivo dell’UE

Esempi di iniziative di CSR nel settore turistico e dell’ospitalità in Europa

Azienda/ Organizzazione	Paese	CSR Initiative	Link
Accor	Francia / Globale	Programma “Planet 21” che promuove l'alimentazione sostenibile, l'efficienza idrica ed energetica e l'approvvigionamento locale negli hotel di tutto il mondo.	https://group.accor.com/en/sustainable-development/planet-21
Sodexo	Francia / Globale	Iniziativa globale “Stop Hunger” che combatte l'insicurezza alimentare attraverso donazioni, volontariato e formazione professionale per i gruppi vulnerabili.	https://www.sodexo.com/en/home/corporate-responsibility.html
Meliá Hotels International	Spagna	Certificazione EarthCheck per la trasparenza ambientale, il monitoraggio dei rifiuti e dell'energia e la formazione del personale per la sostenibilità.	https://www.meliahotelsinternational.com/en/sustainability
Autogrill	Italia	Uso di materiali biodegradabili, monitoraggio dei rifiuti alimentari e approvvigionamento sostenibile nelle aree di sosta italiane.	https://www.autogrill.com/en/sustainability
Elior Group	Francia / Globale	Partnership con fornitori locali, programmi di alimentazione scolastica sana e progetti di educazione alimentare per bambini e famiglie.	https://www.eliorgroup.com/sustainability



Migliori pratiche in EU reltive al turismo e al settore ricettivo

Esempio di iniziative di responsabilità sociale d'impresa per l'inclusione delle persone con spettro autistico nel settore turistico e ricettivo dell'Unione europea

Azienda/ Organizzazione	Paese	Iniziative CSR legate allo spettro autistico	Link
DeLuna Hotels	Spagna	Ha adattato i suoi tre hotel a Granada per renderli “Autism Friendly”, implementando una formazione specifica per il personale, segnaletica con pittogrammi, camere adattate, servizio personalizzato e aree di riposo tranquille.	https://elpais.com/elviajero/escapadas/espana/2025-05-05/deluna-hotels-convierte-sus-tres-establecimientos-en-granada-en-espacios-amigables-con-el-autismo.html
Gloria Thalasso & Hotels	Spagna	Certificato come “Autism Friendly”, offre check-in rapido, menu adattati con pittogrammi, personale qualificato, segnaletica intuitiva e guide visive per aiutare gli ospiti con spettro autistico a orientarsi e sentirsi a proprio agio.	https://www.gloriapalaceth.com/en/autism-friendly/
Ashling Hotel Dublin	Irlanda	In collaborazione con AsIAm, ha creato delle stanze sensoriali progettate per offrire un ambiente rilassante e coinvolgente, migliorando l'esperienza degli ospiti affetti da autismo.	https://www.ashlinghotel.ie/csr



Migliori pratiche di CSR nel settore dell’ospitalità europeo

Esempio di iniziative di responsabilità sociale d'impresa per l'inclusione delle persone con spettroo autistico nel settore alberghiero europeo

Azienda/ Organizzazione	Paese	CSR Initiative Related to Autism	Link
Slieve Russell Hotel	Irlanda	Offre una sala sensoriale con giochi morbidi, check-in online per evitare code e mappe sensoriali per aiutare gli ospiti con a pianificare e godersi il soggiorno.	https://www.slieverussell.ie/autism-friendly/
Çırağan Palace Kempinski Istanbul	Turchia	In collaborazione con la Fondazione Tohum Autism, ha dotato sette aule di istruzione speciale a Istanbul di materiali adeguati per l'insegnamento ai bambini con autismo, contribuendo all'inclusione educativa.	https://www.kempinski.com/en/ciragan-palace/press-room/7-special-education-classrooms-are-opened
Accor Hotels	Francia	Ha sviluppato processi di reclutamento inclusivi per persone con disabilità, comprese quelle affette da autismo, promuovendo l'inclusione sul posto di lavoro nel settore alberghiero.	https://group.accor.com/en/Actualites/2024/05/recruitment-fostering-disability-inclusion
PizzAut	Italia	Impresa sociale e progetto di ristorazione che impiega e forma giovani con autismo nel settore HORECA, promuovendo l'autonomia, l'inclusione e la sensibilizzazione.	https://www.pizzaut.it



Occupazione inclusiva: diritti e quadro normativo

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

L'articolo 27 afferma il diritto di ogni persona con disabilità “di lavorare, su base di uguaglianza con gli altri”, in un mercato del lavoro inclusivo e accessibile. Non si tratta di carità, ma di un diritto umano fondamentale.

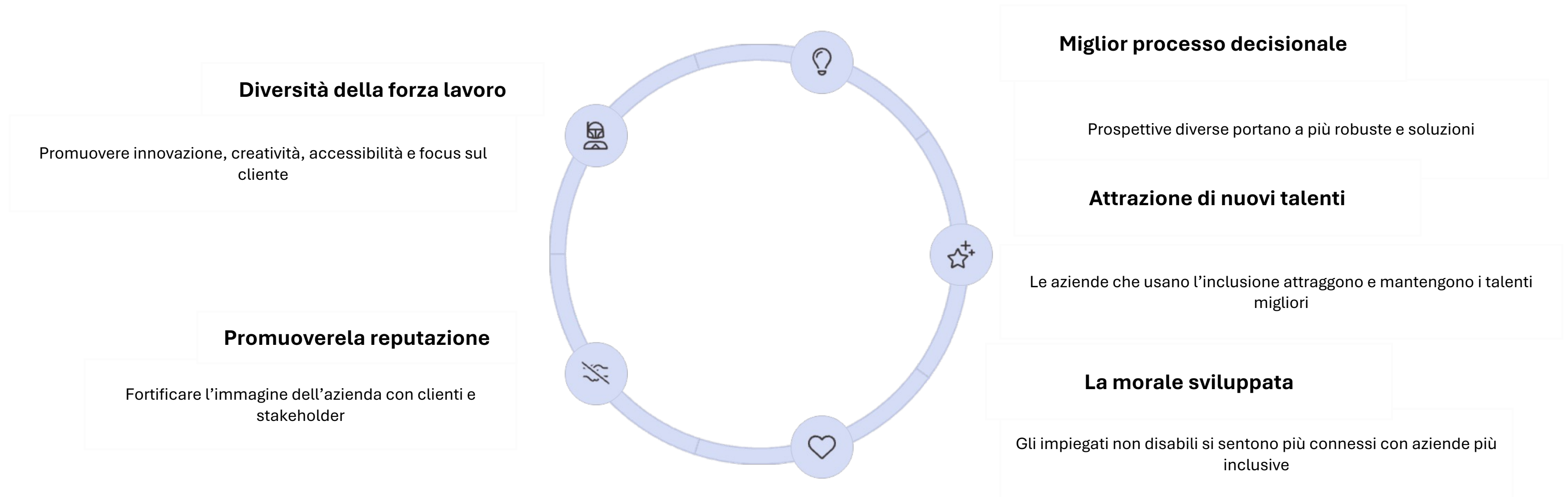
Agenda 2030

L'occupazione inclusiva contribuisce direttamente all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile, in particolare all'SDG 8 (“Lavoro dignitoso e crescita economica”) e all'SDG 10 (“Ridurre le disuguaglianze”).

Direttiva EU 2000/78/EC

Richiede a tutti gli Stati membri di attuare leggi che tutelino le persone con disabilità nell'ambito dell'occupazione e della formazione professionale, compreso l'obbligo di fornire soluzioni ragionevoli.

Il valore del Lavoro inclusivo



Comprendere il disturbo dello spettro autistico

Definizione

" Una condizione complessa dello sviluppo che comporta difficoltà persistenti nella comunicazione sociale, interessi limitati e comportamenti ripetitivi" (American Psychiatric Association, 2013).

Prevalenza

L'Organizzazione Mondiale della Sanità stima che circa un bambino su 100 nel mondo sia affetto da ASD. Una revisione sistematica di 66 studi sulla popolazione ha affinato questa stima allo 0,77%, ovvero circa un bambino su 130.

Tendenze diagnosticate

La tendenza al rialzo registrata negli ultimi decenni è dovuta principalmente all'ampliamento dei criteri diagnostici e alla maggiore consapevolezza sociale piuttosto che a un effettivo aumento della prevalenza.



Catteristiche chiave dello spettro autistico

Spettro delle abilità

Le persone autistiche presentano un'ampia gamma di abilità e necessità di sostegno: alcune vivono in modo indipendente, mentre altre necessitano di assistenza per tutta la vita. L'autismo può limitare le opportunità educative e lavorative, pertanto gli atteggiamenti sociali e i servizi formali influenzano fortemente la qualità della vita.

Segni precoci e diagnosi

Sebbene i sintomi possano manifestarsi nella prima infanzia, la diagnosi è spesso tardiva. Molti soggetti autistici presentano condizioni aggiuntive quali epilessia, ansia, depressione, ADHD, disturbi del sonno o autolesionismo.

Abilità intellettuali

Le capacità intellettuali variano da un deficit grave a livelli eccezionalmente elevati. Con un sostegno precoce e basato su dati scientifici, la comunicazione, le abilità sociali e la qualità della vita possono migliorare notevolmente.

Challenges per gli individui con autismo



Barriere di comunicazione

Difficoltà nella comunicazione verbale e non verbale



Aspettative sociali

Le sfide nel districarsi tra le regole sociali non scritte



Elaborazione sensoriale

Sensibilità ai suoni, alle luci, alle consistenze e agli ambienti



Adattamento al cambiamento

Preferenza per la routine e la prevedibilità

La mancanza di conoscenze da parte degli operatori e la frammentazione dei sistemi lasciano molte persone senza l'assistenza e la protezione a cui hanno diritto, con un conseguente aumento delle esigenze sanitarie insoddisfatte e della vulnerabilità alle malattie croniche, alla violenza e agli abusi.

L'autismo nel settore turistico alberghiero

La ricerca dimostra che quando i compiti e l'ambiente di lavoro sono ben strutturati (descrizioni chiare dei ruoli, carico sensoriale ridotto e formazione sul posto di lavoro), i tassi di occupazione e di permanenza in servizio sono elevati. Nonostante queste buone pratiche, gli adulti autistici rimangono sottorappresentati nel settore dell'ospitalità a causa del sovraccarico sensoriale, dei turni imprevedibili e della formazione manageriale limitata.

80%

Tasso di disoccupazione

Tasso di disoccupazione globale stimato per gli adulti affetti da disturbi dello spettro autistico

28%

Aumento dei ricavi

Ricavi medi più elevati per le organizzazioni che impiegano personale neurodiverso

37-46%

Sovraqualificazione

Percentuale di dipendenti autistici che dichiarano di essere sovraqualificati per il proprio ruolo



Punti di forza del personale con autismo



Attenzione ai dettagli

Eccezionale capacità di individuare schemi e incongruenze che altri potrebbero non notare.



Affidabilità

Rigoroso rispetto dei programmi e delle procedure, con elevata coerenza nell'esecuzione dei compiti.



Risoluzione creativa dei problemi

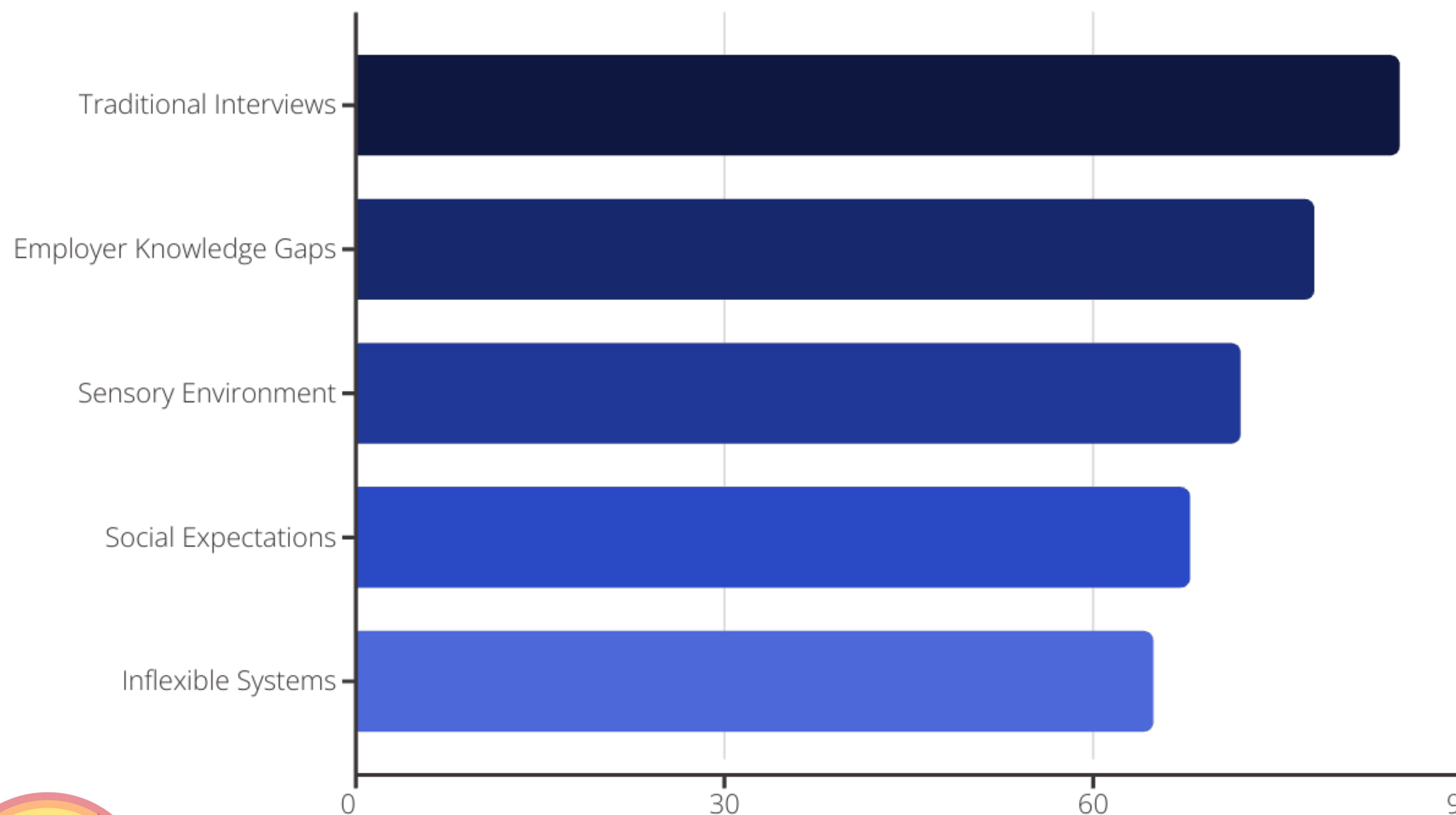
Prospettive uniche che possono portare a soluzioni innovative alle sfide sul posto di lavoro.



Vantaggio etico

Più propensi a segnalare problemi sul posto di lavoro o pratiche non etiche, aiutando le organizzazioni a identificare e risolvere rapidamente le questioni.

Ostacoli all'occupazione per le persone autistiche



Le pratiche convenzionali delle risorse umane, in particolare i colloqui faccia a faccia non strutturati, spesso penalizzano i candidati autistici.

Prove sperimentali dimostrano che quando i reclutatori visionano i colloqui registrati, i candidati autistici che sono altrettanto qualificati dei loro coetanei neurotipici vengono valutati come nettamente meno assumibili a causa del contatto visivo atipico, del linguaggio del corpo e dell'inflessione vocale.

Il ciclo occupazionale del personale con autismo



Ricevimento

Processi di selezione adeguati, descrizioni chiare delle mansioni, valutazione basata sulle competenze



Inbarco

Programmi scritti, supervisori qualificati, spazi di lavoro sensorialmente accessibili



Sviluppo

Mentoring, coaching, percorsi di avanzamento chiari

4

Ritenzione

Assistenza continua, attenzione al benessere, sistemazioni

Durante il processo di inserimento, un programma giornaliero scritto, un supervisore qualificato e spazi di lavoro sensorialmente accoglienti riducono il tasso di abbandono nella prima settimana e accelerano l'acquisizione delle competenze. Un follow-up di 12 mesi su adulti autistici inseriti in un programma di inserimento lavorativo assistito ha rilevato che tutti i partecipanti hanno mantenuto il proprio posto di lavoro per l'intero anno, indicando che routine strutturate, coaching in loco e modifiche ambientali a basso costo possono garantire la stabilità lavorativa a lungo termine.



Creare un ambiente di lavoro di supporto

Adattamento fisico

Spazi tranquilli per le pause, riduzione degli stimoli sensoriali nelle aree di lavoro, segnaletica chiara e supporti visivi, organizzazione coerente dello spazio di lavoro.

Comunicazione di supporto

Istruzioni scritte, programmi visivi, comunicazione diretta e chiara, controlli regolari e sessioni di feedback strutturate.

Supporto sociale

Programmi di tutoraggio, aspettative sociali chiare, formazione sulla consapevolezza dell'autismo per tutto il personale e referenti di supporto designati.

Adattamento del flusso di lavoro

Routine chiare, preavviso di eventuali cambiamenti, suddivisione dei compiti e assegnazione dei compiti in base ai punti di forza.



Punti chiave e prossimi passi

1

Valore strategico

L'occupazione inclusiva delle persone autistiche non è beneficenza, ma un vantaggio strategico per le aziende che migliora l'innovazione, il servizio clienti e le prestazioni del team.

2

Approccio personalizzato

Per un'inclusione efficace è necessario adeguare le pratiche di reclutamento, inserimento e lavoro per soddisfare diversi stili di comunicazione ed esigenze sensoriali.

3

Supporto continuo

Il tutoraggio, una comunicazione chiara e ambienti strutturati sono fondamentali per la fidelizzazione a lungo termine e lo sviluppo professionale del personale autistico.

4

Integrazione di CSR

Incorporare l'inclusione dell'autismo in contesti più ampi di responsabilità sociale d'impresa crea un impatto sostenibile e misurabile che va a vantaggio delle aziende, delle persone e delle comunità.



Disclaimer: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

GRAZIE



Co-funded by the
European Union

Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721