



Sviluppo e fidelizzazione del personale con autismo nel settore dell'ospitalità

Module 5

CODICE DI CONDOTTA

Autore: DIAS

Greece

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette esclusivamente il punto di vista dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Titolo del modulo	Modulo 5: Codice di condotta
Obiettivi di apprendimento	Il modulo 5 ha i seguenti obiettivi: 1. Educare gli studenti sull'importanza di un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo nel settore dell'ospitalità. 2. Formare gli studenti affinché comprendano la cultura organizzativa e gli standard comportamentali che supportano tutti i dipendenti, compreso il personale con autismo. 3. Fornire informazioni sul ruolo e sulla struttura di un Codice di condotta nelle organizzazioni del settore dell'ospitalità. 4. Fornire linee guida per lo sviluppo e l'applicazione di un Codice di condotta chiaro e inclusivo. 5. Fornire agli studenti competenze pratiche per sostenere un comportamento rispettoso nei luoghi di lavoro nel settore dell'ospitalità. 6. Sensibilizzare sui vantaggi di una cultura inclusiva sul posto di lavoro per i dipendenti e la soddisfazione degli ospiti.
Risultati di apprendimento	Attraverso il Modulo 5, gli studenti saranno in grado di: 1. Applicare le competenze acquisite nella progettazione e nel mantenimento di Codici di Condotta adeguati agli ambienti dell'ospitalità. 2. Acquisire conoscenze sul comportamento etico, sui principi di inclusività e sulle aspettative professionali nel settore dell'ospitalità. 3. Sviluppare capacità di comunicare in modo chiaro, promuovere un lavoro di squadra rispettoso e sostenere i dipendenti neurodiversi attraverso pratiche strutturate sul posto di lavoro. Utilizzare strumenti quali modelli e linee guida per redigere e applicare efficacemente un Codice di Condotta all'interno delle organizzazioni del settore dell'ospitalità.

1. Introduzione

Il settore HoReCa è uno dei più dinamici e frenetici dell'economia globale. Richiede ai dipendenti di lavorare a contatto con i clienti, gestire situazioni di forte stress e adattarsi a contesti in continuo cambiamento. Tuttavia, per i dipendenti con disturbi dello spettro autistico, queste condizioni possono rappresentare sfide particolari.

Molti dipendenti con autismo possiedono competenze preziose come l'attenzione ai dettagli, una forte capacità di riconoscimento dei modelli e un'elevata affidabilità, che possono essere particolarmente utili in ruoli strutturati nel settore dell'ospitalità. Tuttavia, possono anche avere difficoltà con il sovraccarico sensoriale, le interazioni sociali ambigue e gli orari di lavoro imprevedibili.

Un ambiente di lavoro strutturato e inclusivo, combinato con politiche e aspettative chiare, può migliorare significativamente le prestazioni e il benessere dei dipendenti con autismo nel settore dell'ospitalità. I datori di lavoro che implementano in modo proattivo pratiche inclusive nei confronti dell'autismo non solo sostengono i dipendenti neurodiversi, ma migliorano anche la cultura generale del posto di lavoro, aumentano la fidelizzazione dei dipendenti e incrementano la soddisfazione dei clienti.

Questo modulo esplora come le aziende del settore dell'ospitalità possono creare luoghi di lavoro inclusivi che consentano ai dipendenti con autismo di prosperare e contribuire in modo efficace. Attraverso l'implementazione di adeguamenti ragionevoli, processi di lavoro strutturati e pratiche di formazione inclusive, le aziende possono trarre vantaggio dai punti di forza unici delle persone autistiche, garantendo al contempo un ambiente di lavoro produttivo e solidale per tutti i dipendenti.

Uno degli elementi chiave di un ambiente di lavoro inclusivo è un codice di condotta. Un codice di condotta funge da quadro di riferimento che definisce i comportamenti attesi, gli standard etici sul posto di lavoro e le politiche di inclusione. Un codice di condotta ben implementato garantisce che tutti i dipendenti, comprese le persone autistiche, siano trattati con equità, dignità e rispetto.

2. La cultura di un'organizzazione

2. a. Comprendere la cultura organizzativa nel settore dell'ospitalità

La cultura organizzativa di un'azienda ricettiva è alla base delle interazioni tra i dipendenti, dell'assistenza fornita ai clienti e del rispetto dei valori aziendali. Una cultura aziendale forte non solo migliora la soddisfazione dei dipendenti e il lavoro di squadra, ma influisce anche sulla reputazione dell'azienda e sulla sua capacità di trattenere i lavoratori qualificati.

Per i dipendenti con autismo, una cultura aziendale positiva e inclusiva può fare una differenza significativa nella loro capacità di svolgere i compiti in modo efficiente e di sentirsi a proprio agio nel proprio ruolo. Una cultura inclusiva incoraggia la diversità, fornisce una comunicazione strutturata e garantisce che tutti i dipendenti ricevano le agevolazioni necessarie per avere successo.

2. b. Sfide affrontate dai dipendenti con autismo nella cultura dell'ospitalità

Sebbene il settore dell'ospitalità dia grande importanza all'efficienza e al servizio clienti, il ritmo frenetico di questo settore può essere opprimente per i dipendenti con autismo se non viene fornito un supporto adeguato. Le sfide più comuni includono:

- Sovraccarico sensoriale, come rumori forti, luci intense e odori forti di cibo nelle cucine o nelle sale da pranzo, che possono causare disagio sensoriale.
- Aspettative sociali non strutturate: i ruoli a contatto con il pubblico spesso richiedono ai dipendenti di intrattenere conversazioni informali, stabilire un contatto visivo e gestire i reclami, il che può essere stressante per i dipendenti con autismo che preferiscono una comunicazione diretta e strutturata.
- Orari di lavoro imprevedibili: turni a rotazione, cambiamenti dell'ultimo minuto e ore di punta ad alta pressione possono essere difficili per le persone che hanno bisogno di routine e prevedibilità.
- Comunicazione astratta e feedback indiretti: i luoghi di lavoro nel settore dell'ospitalità spesso si basano su istruzioni implicite, sarcasmo o scambi verbali rapidi, che possono creare confusione per i dipendenti con autismo che preferiscono una comunicazione letterale ed esplicita.

Per superare queste sfide, le aziende devono costruire una cultura aziendale che dia priorità all'inclusione, alla struttura e al sostegno.

2. c. Creare una cultura di inclusività dei posti di lavoro inclusivi

Un'azienda nel settore dell'ospitalità che promuove attivamente l'inclusività non solo avvantaggia i dipendenti con autismo, ma migliora anche la fidelizzazione complessiva del personale, l'efficienza e la soddisfazione dei clienti. Le strategie chiave includono:

1. Sensibilizzazione della direzione e del personale sull'autismo: fornire formazione sulla consapevolezza dell'autismo ai dirigenti e ai colleghi può contribuire a creare un ambiente di lavoro più comprensivo e solidale. I dipendenti dovrebbero essere formati su come comunicare in modo chiaro, fornire feedback costruttivi e riconoscere quando un dipendente con autismo potrebbe aver bisogno di adeguamenti.

2. Implementare routine di lavoro prevedibili: fornire orari chiari, flussi di lavoro strutturati e preavvisi di eventuali cambiamenti può aiutare significativamente i dipendenti con autismo a dare il meglio di sé. Evitare cambiamenti di turno all'ultimo minuto o fornire elenchi scritti delle mansioni può ridurre lo stress sul posto di lavoro.

3. Creare spazi sensorialmente accoglienti: i datori di lavoro possono apportare piccole ma significative modifiche, come ad esempio:

- Ridurre il rumore di fondo, ove possibile.
- Consentire l'uso di cuffie con cancellazione del rumore nei ruoli che non prevedono il contatto con i clienti.
- Regolare i livelli di illuminazione nelle aree di pausa.

4. Incoraggiare una comunicazione chiara e diretta: l'uso di istruzioni scritte, liste di controllo e segnali visivi piuttosto che affidarsi esclusivamente alla comunicazione verbale può aiutare i dipendenti con autismo a comprendere più chiaramente le aspettative.

3. Definire un codice di condotta

3.a. Cosa è un codice di condotta?

Un Codice di condotta è un documento formale che delinea i comportamenti attesi, i valori etici e gli standard professionali che i dipendenti devono seguire all'interno di un'organizzazione. Funge da guida per le interazioni sul posto di lavoro, garantendo che tutti i dipendenti comprendano come interagire con colleghi, clienti e dirigenti in modo rispettoso e professionale.

3.b. Perché è importante un Codice di condotta per i dipendenti con autismo?

Per i dipendenti con autismo, avere un Codice di condotta ben definito aiuta a eliminare ogni ambiguità riguardo alle aspettative sul posto di lavoro. Molte persone neurodiverse preferiscono linee guida chiare piuttosto che regole sociali non scritte, e un Codice di condotta fornisce un quadro strutturato che definisce i comportamenti accettabili, le aspettative in materia di lavoro di squadra e gli standard di comunicazione.

Un codice di condotta garantisce inoltre che le politiche sul posto di lavoro sostengano la parità di trattamento, l'inclusione e soluzioni ragionevoli per i dipendenti con autismo. Definendo esplicitamente le politiche antidiscriminatorie, le procedure di risoluzione dei conflitti e i sistemi di supporto sul posto di lavoro, le organizzazioni possono creare un ambiente equo e sicuro per tutti i dipendenti.

3.c. Componenti chiave di un codice di condotta inclusivo

Per supportare i dipendenti con autismo nel settore dell'ospitalità, un codice di condotta dovrebbe includere:

1. **Politiche di pari opportunità e non discriminazione**, che garantiscano pratiche di assunzione eque, adeguamenti sul posto di lavoro e protezioni contro i pregiudizi.
2. **Linee guida sul comportamento sul posto di lavoro**, che forniscano spiegazioni chiare sulla comunicazione professionale, il lavoro di squadra e il rispetto della diversità.
3. **Supporto per i dipendenti neurodiversi**, compresa una sezione che spiega come i dipendenti con autismo possono richiedere adeguamenti, come orari di lavoro strutturati o adeguamenti sensoriali.
4. **Procedure di reclamo e risoluzione delle controversie**, che forniscono ai dipendenti un modo strutturato per segnalare problemi sul posto di lavoro senza timore di ritorsioni.

Standard di interazione con i clienti, che descrivono come i dipendenti devono interagire con gli ospiti, garantendo professionalità nel rispetto delle differenze neurodiverse

4. Contenuti del codice di condotta

4.a. Introduzione alla struttura di un Codice di condotta

Un Codice di condotta funge da quadro di riferimento che stabilisce i comportamenti attesi, i valori etici e gli standard professionali all'interno di un'organizzazione. Nel settore dell'ospitalità, dove le interazioni con i clienti e i colleghi sono frequenti, un Codice di condotta chiaro e inclusivo aiuta i dipendenti ad affrontare le sfide sul posto di lavoro, a garantire la professionalità e a mantenere un ambiente rispettoso e inclusivo per tutti i membri del personale, compresi quelli con disturbi dello spettro autistico.

Per i dipendenti con autismo, avere aspettative chiaramente definite sul posto di lavoro elimina la confusione e garantisce che comprendano ciò che è richiesto in vari scenari lavorativi. A differenza dei dipendenti neurotipici che possono intuire intuitivamente le norme sul posto di lavoro, i dipendenti con autismo spesso traggono vantaggio da linee guida strutturate che delineano esplicitamente i comportamenti accettabili, il galateo sul posto di lavoro e le responsabilità.

Un Codice di condotta ben sviluppato nel settore dell'ospitalità dovrebbe coprire i seguenti aspetti:

- Aspettative di comportamento sul posto di lavoro, definendo i principi di comunicazione rispettosa e di lavoro di squadra.
- Linee guida per il servizio clienti, garantendo standard di servizio coerenti e professionali.
- Politiche di diversità, equità e inclusione, affrontando la lotta alla discriminazione, la consapevolezza della neurodiversità e le soluzioni ragionevoli.
- Procedure di reclamo e ricorso, fornendo modalità strutturate per affrontare le preoccupazioni sul posto di lavoro.
- Adattamenti sul posto di lavoro e sistemi di supporto, che garantiscano l'accessibilità e l'inclusione dei dipendenti con autismo.

Ogni sezione del Codice di condotta svolge un ruolo fondamentale nel mantenimento della professionalità, del benessere dei dipendenti e del successo aziendale. In questo capitolo esploreremo questi elementi in dettaglio e spiegheremo la loro importanza nel supportare i dipendenti con autismo nel settore dell'ospitalità.

4.b. Elementi chiave di un Codice di condotta inclusivo

Un Codice di condotta per un luogo di lavoro inclusivo nei confronti dell'autismo dovrebbe essere completo, pratico e di facile comprensione. Dovrebbe delineare chiaramente i comportamenti accettabili, le responsabilità e le conseguenze di comportamenti scorretti, rafforzando al contempo una cultura del lavoro inclusiva e rispettosa.

1. Valori organizzativi e principi etici: un Codice di condotta efficace inizia con una dichiarazione dei valori che riflette l'impegno dell'azienda nei confronti di diversi principi. Questi includono:

- Professionalità ed eccellenza nel servizio al cliente.
- Pari opportunità e trattamento equo di tutti i dipendenti.
- Inclusività e diversità, compresa la neurodiversità.
- Comportamento rispettoso sul posto di lavoro e risoluzione dei conflitti.

In un contesto ricettivo, questi valori sono particolarmente importanti perché i dipendenti interagiscono regolarmente con clienti e colleghi provenienti da contesti diversi. Pertanto, una cultura aziendale accogliente e inclusiva migliora il lavoro di squadra, la soddisfazione sul lavoro e l'esperienza dei clienti.

2. Galateo sul posto di lavoro e aspettative comportamentali: molti comportamenti sul posto di lavoro considerati "di buon senso" per i dipendenti neurotipici potrebbero non essere così ovvi per le persone autistiche. Pertanto, un Codice di condotta dovrebbe fornire linee guida esplicite su:

- Conversazioni appropriate sul posto di lavoro: quali argomenti sono accettabili durante l'orario di lavoro? Come dovrebbero comunicare i dipendenti con gli ospiti e i colleghi?
- Linguaggio del corpo e contatto visivo: mentre alcune persone autistiche hanno difficoltà a stabilire un contatto visivo, enfatizzare comportamenti alternativi rispettosi (come annuire o riconoscere la presenza) può aiutare a colmare le lacune comunicative.
- Gestione dei disaccordi sul posto di lavoro: il Codice dovrebbe delineare le fasi per risolvere i conflitti in modo professionale, assicurando che i dipendenti sappiano come cercare supporto se si sentono a disagio o maltrattati.

3. Servizio clienti e professionalità: fornire un servizio clienti eccellente è alla base del settore dell'ospitalità. Un Codice di condotta dovrebbe offrire:

- Linee guida chiare sulle interazioni con gli ospiti, compreso come salutare i clienti, rispondere alle richieste e gestire i reclami.
- Istruzioni sulla gestione delle interazioni difficili con i clienti, ad esempio come rispondere a malintesi o ospiti emotivi.
- Linee guida sul mantenimento della professionalità nei ruoli a contatto diretto e indiretto con i clienti (ad esempio, personale di cucina, addetti alle pulizie o addetti alla reception).

Per i dipendenti con autismo, esercizi di role-playing o copioni scritti possono aiutare a rafforzare i comportamenti appropriati nel servizio clienti. Inoltre, fornire agevolazioni (come risposte scritte alle domande più frequenti) può consentire ai dipendenti con autismo di gestire le interazioni in modo più efficace.

4. Politiche di inclusione e antidiscriminazione: un Codice di condotta dovrebbe affermare esplicitamente che tutti i dipendenti, indipendentemente dalla neurodiversità, hanno diritto a un luogo di lavoro equo e solidale. Le politiche chiave dovrebbero includere:

- Pari opportunità nell'assunzione e nell'avanzamento di carriera: garantire che i dipendenti con autismo abbiano le stesse opportunità dei loro colleghi neurotipici.
- Adattamenti sul posto di lavoro: definire come i dipendenti possono richiedere adeguamenti (ad esempio, ambienti con rumore ridotto o assegnazione strutturata dei compiti).
- Protezione contro bullismo, molestie o microaggressioni: educare i dipendenti su un linguaggio, comportamenti e atteggiamenti accettabili nei confronti dei colleghi neurodiversi.

Queste linee guida promuovono un ambiente ospitale e inclusivo in cui i dipendenti con autismo possano prosperare senza timore di discriminazione o esclusione.

5. Adattamenti del luogo di lavoro e sostegno ai dipendenti con disturbi dello spettro autistico: un Codice di condotta inclusivo dovrebbe includere specifici adattamenti del luogo di lavoro per sostenere i dipendenti con autismo, quali:

- Orari di lavoro flessibili per tenere conto delle sensibilità sensoriali o dei livelli di energia.
- Metodi di comunicazione alternativi, come fornire istruzioni per iscritto o utilizzare segnali visivi.
- Spazi tranquilli o aree di pausa sensorialmente accoglienti per aiutare i dipendenti a gestire il sovraccarico sensoriale.

6. Segnalazione e risoluzione delle problematiche sul posto di lavoro: un sistema chiaro di risoluzione dei reclami garantisce che i dipendenti si sentano a proprio agio nel segnalare eventuali problemi senza timore di ritorsioni. Il Codice dovrebbe delineare:

- Le misure da adottare per affrontare i conflitti sul posto di lavoro con i colleghi o la direzione.
- Canali di segnalazione riservati per i dipendenti che subiscono discriminazioni o molestie.
- Procedure chiare per le azioni disciplinari al fine di garantire equità e responsabilità.

5. Sviluppo di un codice di condotta

5.a. Introduzione allo sviluppo di un Codice di condotta

Un Codice di condotta è più di un semplice documento normativo: è uno strumento pratico che garantisce un ambiente di lavoro professionale, etico e inclusivo. Nel settore dell'ospitalità, dove il servizio clienti e il lavoro di squadra sono fondamentali, un Codice di condotta ben strutturato assicura che tutti i dipendenti, indipendentemente dalla neurodiversità, comprendano le aspettative e possano lavorare insieme in modo efficace.

Per i dipendenti con autismo, regole sociali poco chiare, norme sul posto di lavoro incoerenti e aspettative comportamentali ambigue possono creare confusione e ansia. Pertanto, è fondamentale sviluppare un Codice di condotta che includa i dipendenti neurodiversi. Un documento strutturato che fornisca linee guida esplicite sul comportamento sul posto di lavoro, sugli standard professionali e sugli adeguamenti del posto di lavoro garantisce che i dipendenti con autismo possano svolgere i propri ruoli con sicurezza e successo.

Lo sviluppo di un Codice di condotta dovrebbe essere un processo collaborativo che includa il contributo della direzione, dei dipendenti, dei professionisti delle risorse umane e degli specialisti della neurodiversità. Questo capitolo esplorerà il processo graduale di creazione di un Codice di condotta che soddisfi le esigenze specifiche delle aziende del settore dell'ospitalità, promuovendo al contempo l'inclusività, la professionalità e il rispetto delle norme sul posto di lavoro.

5.b. Passaggi per lo sviluppo di un Codice di condotta

Quando si crea un Codice di condotta per un'organizzazione del settore dell'ospitalità, è importante seguire un processo di sviluppo chiaro che garantisca che il Codice sia completo, pertinente e veramente inclusivo. I passaggi descritti di seguito riflettono le migliori pratiche e sono adattati al settore dell'ospitalità:

Fase 1: Scegliere chi parteciperà alla stesura del Codice

Iniziare decidendo chi dovrebbe essere coinvolto nello sviluppo del Codice. Nel settore dell'ospitalità, è essenziale includere:

- Alti dirigenti (direttori generali, responsabili delle risorse umane)
- Personale di lunga data proveniente da diversi reparti (reception, pulizie, ristorazione, cucina)
- Parti interessate, come consulenti per l'inclusione delle persone con disabilità o organizzazioni che difendono i diritti delle persone con autismo

Fase 2: Pensare alle questioni etiche precedenti

Analizzare le sfide etiche affrontate in passato nel settore dell'ospitalità, quali:

- Gestione inadeguata dei reclami degli ospiti
- Bullismo, discriminazione o molestie sul posto di lavoro
- Problemi di puntualità, codice di abbigliamento o privacy dei clienti
- Situazioni di sovraccarico sensoriale che colpiscono i dipendenti con autismo

Anticipare questi scenari aiuta a garantire che il Codice affronti i rischi reali e sostenga soluzioni proattive per l'inclusività.

Fase 3: Elaborare una bozza

Sviluppare una bozza chiara del contenuto del Codice. Per un luogo di lavoro nel settore dell'ospitalità, gli elementi tipici dovrebbero includere:

- Codice di abbigliamento e aspettative in materia di cura della persona (importante per i ruoli a contatto con il pubblico)
- Standard di interazione con gli ospiti (cortesie, gestione dei reclami, chiarezza nella comunicazione)
- Impegni in materia di pari opportunità, diversità e inclusione

- Politiche in materia di molestie e bullismo
- Adattamenti sul posto di lavoro (in particolare per i dipendenti con autismo, ad esempio consentendo aree sensorialmente accessibili)
- Uso dei telefoni cellulari e della tecnologia durante i turni
- Politiche sull'uso di sostanze (ad esempio, politiche che vietano l'uso di alcol e droghe durante l'orario di lavoro)
- Privacy e riservatezza delle informazioni relative agli ospiti e al personale
- Procedure per la segnalazione di comportamenti scorretti
- Conseguenze per le violazioni del Codice

Fase 4: Comunicare la bozza alle parti interessate

Dopo aver redatto la versione iniziale, condividetela con le parti interessate interne, come i responsabili di reparto, i rappresentanti del personale e i consulenti per la diversità, e raccogliete feedback su:

- Chiarezza del linguaggio
- Praticità delle regole
- Specificità delle linee guida per i dipendenti neurodiversi
- Adeguatezza per tutte le aree di servizio (reception, cucina, pulizie, ecc.)

Incorporare i feedback garantisce che il Codice sia realistico, inclusivo ed efficace.

Fase 5: Creare la versione finale

Sulla base della consultazione, finalizzare il Codice con:

- Un'introduzione che spiega lo scopo del documento.
- Sezioni chiare organizzate intorno a comportamenti specifici sul posto di lavoro.
- Un linguaggio di supporto che enfatizza l'inclusività, l'equità e il lavoro di squadra.
- Esempi su misura per l'ambiente dell'ospitalità.
- Un formato semplice e leggibile per garantire la comprensione da parte di tutti i dipendenti, compresi quelli con differenze cognitive.

Pubblicare la versione finale, rendendola disponibile sia in formato cartaceo che digitale.

5.c. Modello di Codice di Condotta

Di seguito è riportato un modello di riferimento per la redazione di un Codice di condotta:

Indice	L'indice elenca i temi chiave tipicamente inclusi nei Codici di condotta, insieme ai numeri di pagina corrispondenti.
Politica aziendale e finalità del CoC	Questa sezione delinea l'intento del Codice: garantire un ambiente rispettoso, professionale e inclusivo che migliori il benessere dei dipendenti e offra agli ospiti un'esperienza eccezionale.
Codice di abbigliamento	Sottolinea che standard di comportamento chiari supportano tutti i dipendenti, in particolare quelli che beneficiano di ambienti prevedibili e strutturati, compresi i dipendenti con autismo.
Uso della tecnologia e sicurezza sul posto di lavoro	Il personale è tenuto a mantenere standard di cura personale adeguati al proprio ruolo (ad esempio, uniformi, igiene personale, profumi non troppo intensi per evitare problemi sensoriali).
Rapporti tra i dipendenti	Linee guida sull'uso appropriato dei telefoni cellulari, di Internet e dei sistemi dell'hotel durante l'orario di lavoro, con limiti chiari per garantire la riservatezza degli ospiti e l'efficienza operativa.
Aspettative in materia di comportamento sul posto di lavoro e cultura aziendale	Aspettative di interazioni rispettose e professionali tra colleghi, compresa l'assenza di pettegolezzi fastidiosi, battute inappropriate o comportamenti esclusivi.
Molestie e discriminazione	Tutti i requisiti per un comportamento appropriato sul lavoro e la cultura aziendale desiderata sono descritti in questa sezione. Ciò comporta arrivare puntuali ai turni previsti, seguire protocolli di squadra strutturati e standard di servizio agli ospiti, comunicare in modo chiaro e rispettoso con tutti i colleghi e gli ospiti, mostrare

	comprensione e flessibilità nei confronti degli stili di lavoro neurodiversi.
Adeguamenti sul posto di lavoro per i dipendenti con neurodiversità	Politica di tolleranza zero per molestie, bullismo o comportamenti discriminatori. Vengono fornite definizioni chiare e sono inclusi esempi per illustrare i comportamenti inaccettabili.
Misure disciplinari	I dipendenti hanno il diritto di richiedere soluzioni ragionevoli, quali: metodi di comunicazione alternativi (istruzioni scritte), aree di pausa sensorialmente accessibili, elenchi di compiti strutturati e routine. Le richieste devono essere gestite in modo confidenziale e con sensibilità.

5.d. Lista di controllo delle migliori pratiche

Lo sviluppo di un Codice di condotta è efficace solo se supportato da una serie di migliori pratiche che ne garantiscano la chiarezza, l'accessibilità, la pertinenza e l'impatto. Soprattutto nel settore dell'ospitalità, dove l'interazione dei dipendenti con gli ospiti e i colleghi è continua, queste migliori pratiche sono fondamentali per mantenere la professionalità e l'inclusività, in particolare per i dipendenti con autismo che traggono beneficio da ambienti strutturati e aspettative chiare.

Di seguito è riportato un elenco dettagliato delle migliori pratiche che le organizzazioni del settore dell'ospitalità dovrebbero applicare nella redazione e nell'attuazione del proprio Codice di condotta:

- Il linguaggio è semplice e chiaro? Assicurarsi che le frasi siano semplici, dirette, prive di gergo e facili da comprendere per tutti.
- Il Codice riflette i valori e la cultura dell'azienda? Assicurarsi che sostenga la professionalità, il rispetto e l'inclusività nel settore dell'ospitalità.
- È stata consultata la forza lavoro e le parti interessate? Coinvolgere personale diversificato, compresi i dipendenti con autismo, per garantire linee guida realistiche.
- Sono inclusi esempi pratici di ospitalità? Utilizzare situazioni reali sul posto di lavoro per illustrare i comportamenti attesi.
- Il Codice è accessibile in diversi formati? Offrite versioni cartacee e digitali; fornite supporti visivi se necessario.

- Esiste una formazione strutturata per spiegare il Codice? Incorporate il Codice nelle sessioni di formazione iniziale e di sviluppo regolare del personale.
- Sono state stabilite procedure di feedback e revisione? Consentite feedback anonimi e pianificate aggiornamenti regolari per mantenere l'efficacia del Codice.

1. Applicazione di un codice di condotta

Una volta sviluppato, un Codice di condotta non deve rimanere un documento teorico, ma deve diventare parte integrante della vita lavorativa quotidiana di ogni organizzazione ricettiva. L'applicazione del Codice garantisce che tutti i dipendenti, comprese le persone autistiche e il personale neurodiverso, possano lavorare in un ambiente basato sul rispetto, l'equità e l'integrità professionale.

Il Codice di condotta deve essere visibile in tutte le aree operative, come reception, ristoranti, cucine e uffici amministrativi. Il personale deve conoscerne il contenuto e utilizzarlo come punto di riferimento quotidiano per il proprio comportamento e le proprie decisioni. Ciò è particolarmente importante nel settore dell'ospitalità, dove l'ambiente di lavoro è frenetico, dinamico e basato su una costante interazione con gli ospiti e i colleghi.

L'applicazione inizia dal primo giorno di lavoro. I nuovi assunti devono essere informati del Codice durante il processo di inserimento, attraverso sessioni di orientamento o formazione iniziale. Particolare attenzione deve essere prestata alle parti del Codice più rilevanti per le situazioni quotidiane nel settore dell'ospitalità, come le aspettative del servizio agli ospiti, il galateo del lavoro di squadra e gli standard di aspetto e comportamento professionale. I formatori devono garantire che i dipendenti con autismo abbiano accesso a spiegazioni strutturate del Codice, comprese sintesi scritte, supporti visivi o chiarimenti aggiuntivi, se necessario.

I manager e i team leader svolgono un ruolo cruciale nel dare l'esempio nell'applicazione del Codice di condotta. Dimostrando una comunicazione rispettosa, pratiche inclusive e correttezza nella gestione delle controversie, danno l'esempio e rafforzano le aspettative delineate nel Codice. I supervisori devono essere pronti a intervenire in modo rapido e costruttivo in caso di violazioni, assicurando che le correzioni necessarie avvengano in modo rispettoso e secondo le procedure stabilite. È importante che i dipendenti con autismo, in particolare, ricevano un feedback diretto, strutturato e di supporto.

Nel settore dell'ospitalità, l'applicazione del Codice si estende a ogni interazione con gli ospiti. I dipendenti devono dimostrare professionalità, empatia e rispetto per la diversità in ogni momento, anche sotto pressione. Ad esempio, quando rispondono ai reclami dei clienti, i dipendenti devono mantenere la calma, evitare un linguaggio ambiguo e seguire i protocolli di servizio stabiliti. Questo approccio coerente non solo protegge la reputazione dell'azienda, ma fornisce anche ai dipendenti con autismo, che possono richiedere risposte più strutturate, procedure chiare da seguire.

È essenziale monitorare la corretta applicazione del Codice. I manager devono osservare regolarmente il comportamento del personale e la fornitura dei servizi, fornendo indicazioni ove necessario. Canali di feedback anonimi e riunioni periodiche del personale offrono l'opportunità di valutare se il Codice viene applicato in modo coerente in tutte le aree. Le aziende del settore dell'ospitalità dovrebbero inoltre pianificare revisioni periodiche del Codice stesso per garantire che rimanga pertinente alle nuove sfide, ai cambiamenti legislativi e alle esigenze emergenti in materia di inclusività.

L'applicazione del Codice può presentare alcune difficoltà. In ambienti frenetici, le regole possono talvolta essere dimenticate o adattate in modo informale, il che può portare a malintesi. Inoltre, le differenze culturali tra il personale o le difficoltà di comunicazione per i dipendenti neurodiversi possono causare discrepanze nell'interpretazione. Affrontare queste sfide richiede pazienza, formazione continua e la promozione di una cultura dell'apertura in cui i dipendenti si sentano a proprio agio nel chiedere chiarimenti senza timore di essere giudicati.

In definitiva, un Codice di condotta raggiunge il suo scopo solo quando diventa parte integrante della cultura organizzativa. In un ambiente alberghiero ben funzionante, i dipendenti non si limitano a seguire regole scritte, ma incarnano i valori di rispetto, inclusività e professionalità in tutto ciò che fanno. Se applicato correttamente, il Codice crea un ambiente di lavoro più sicuro, strutturato e produttivo per tutti i dipendenti, consentendo al personale con autismo di dare il meglio di sé e migliorando la qualità complessiva dell'esperienza degli ospiti.

2. Struttura dei posti di Lavoro e standard di comportamento

7.a. L'importanza della cultura aziendale nel settore dell'ospitalità

La cultura aziendale nel settore dell'ospitalità è un fattore fondamentale che influenza l'esperienza quotidiana dei dipendenti e ha un impatto diretto sul servizio offerto agli ospiti. La cultura rappresenta i valori, gli atteggiamenti e i comportamenti condivisi che caratterizzano il modo di lavorare all'interno dell'organizzazione. In un settore dinamico e orientato alle persone come quello dell'ospitalità, coltivare una cultura positiva sul posto di lavoro è essenziale non solo per il successo aziendale, ma anche per creare un ambiente in cui tutti i dipendenti, compreso il personale con autismo, si sentano rispettati, apprezzati e supportati.

Una forte cultura aziendale si basa su principi quali rispetto, professionalità, lavoro di squadra, responsabilità e inclusività. Fornisce aspettative chiare in merito al comportamento, riduce le incomprensioni e offre un quadro di riferimento per risolvere i problemi e gestire i conflitti. Per i dipendenti con autismo, una cultura aziendale positiva, in cui la comunicazione è strutturata, le aspettative sono chiaramente definite e l'inclusività è attivamente promossa, può fare la differenza tra prosperare sul lavoro o sentirsi esclusi e stressati.

Uno dei fondamenti di una cultura positiva sul posto di lavoro è la comunicazione rispettosa. I dipendenti sono tenuti a comunicare in modo cortese, utilizzando un linguaggio chiaro, diretto e professionale, sia che abbiano a che fare con gli ospiti che con i colleghi. In ambienti ospitali dove gli scambi rapidi sono all'ordine del giorno, i supervisor dovrebbero garantire che i dipendenti con autismo non siano svantaggiati da istruzioni poco chiare, eccessivamente veloci o ambigue. Istruzioni scritte, supporti visivi o liste di controllo possono essere di grande aiuto per rafforzare gli standard di comunicazione e renderli accessibili a tutto il personale.

Il lavoro di squadra è un altro aspetto fondamentale della cultura dell'ospitalità. Lavorare in collaborazione con gli altri, rispettando i diversi stili di lavoro e le diverse capacità, rafforza le dinamiche di gruppo e garantisce un servizio efficiente. I team dovrebbero essere incoraggiati a valorizzare il contributo di ogni membro, riconoscendo che i dipendenti con autismo possono apportare punti di forza quali attenzione ai dettagli, affidabilità e coerenza. Offrire ai dipendenti con diversità l'opportunità di contribuire in modo adeguato alle loro capacità arricchisce le prestazioni e la coesione del team.

Mantenere la professionalità nelle interazioni con gli ospiti è al centro della cultura del lavoro nel settore dell'ospitalità. I dipendenti devono comportarsi in modo cortese e

coerente con tutti gli ospiti, indipendentemente dalle circostanze. In caso di reclami o insoddisfazione degli ospiti, i dipendenti devono mantenere la calma, ascoltare attentamente, seguire le procedure stabilite per il recupero del servizio e chiedere assistenza ai superiori quando necessario. Questo approccio strutturato è particolarmente importante per i dipendenti con autismo, che possono sentirsi sopraffatti da conflitti improvvisi, ma sono in grado di reagire bene se sono in atto procedure chiare e sistemi di supporto.

7.b. Stabilire e mantenere standard di comportamento

Gli standard di comportamento all'interno delle organizzazioni ricettive devono essere coerenti, trasparenti e in linea con la missione dell'azienda e gli obiettivi di servizio al cliente. I dipendenti devono sapere esattamente quali comportamenti sono considerati accettabili e inaccettabili nelle loro interazioni con gli ospiti, i colleghi e i superiori. Gli standard devono coprire aree chiave come il galateo della comunicazione, l'aspetto professionale, la puntualità, la cooperazione nei team, la gestione dei clienti e la risoluzione dei conflitti. Linee guida comportamentali chiare aiutano i dipendenti con autismo riducendo al minimo l'ambiguità e fornendo un quadro prevedibile per le interazioni sul posto di lavoro.

La cultura del posto di lavoro richiede anche la definizione di limiti e la garanzia di un ambiente sicuro per tutti i dipendenti. Bullismo, molestie, discriminazione o comportamenti esclusivi non devono essere tollerati in nessuna circostanza. Le organizzazioni devono promuovere attivamente una politica di tolleranza zero nei confronti di tali comportamenti e ribadire che ogni dipendente ha il diritto di lavorare in un'atmosfera di dignità e rispetto. Per i dipendenti con autismo, la sicurezza sul posto di lavoro include non solo la protezione dalle molestie, ma anche adeguamenti dell'ambiente per ridurre il sovraccarico sensoriale, ove possibile, come l'offerta di spazi tranquilli o orari di pausa flessibili.

I supervisori e i manager devono svolgere un ruolo attivo nel modellare i comportamenti attesi e nel rafforzare la cultura del posto di lavoro attraverso azioni quotidiane. Programmi di riconoscimento, rinforzo positivo, politiche di comunicazione aperta e meccanismi di feedback strutturati contribuiscono a integrare gli standard comportamentali nel tessuto organizzativo. È altrettanto importante che il personale sia formato non solo sui comportamenti attesi, ma anche sul perché questi comportamenti sono importanti, al fine di promuovere l'orgoglio, la professionalità e il senso di appartenenza in tutto il team.

Infine, la cultura del posto di lavoro non è statica. Deve evolversi insieme alla crescita dell'organizzazione, ai cambiamenti nella composizione del personale, alle aspettative degli ospiti e ai più ampi cambiamenti sociali verso una maggiore inclusione e diversità. Il coinvolgimento regolare del personale, i sondaggi, le politiche di gestione aperte e la formazione periodica sull'inclusività e il servizio clienti possono aiutare a mantenere

e rinnovare la cultura positiva. Un'organizzazione ricettiva che investe nella promozione di comportamenti rispettosi sul posto di lavoro e di una cultura inclusiva è in una posizione migliore per attrarre e trattenere dipendenti di talento, offrire esperienze eccezionali agli ospiti e raggiungere il successo a lungo termine.

In conclusione, stabilire standard di comportamento chiari e promuovere una cultura positiva sul posto di lavoro è fondamentale per le organizzazioni del settore dell'ospitalità. Ciò garantisce che i dipendenti sappiano cosa ci si aspetta da loro, che la neurodiversità - e la diversità in generale - sia rispettata e valorizzata e che l'ambiente favorisca il successo di tutti. Un ambiente di lavoro solidale, in cui i dipendenti con autismo e tutti i membri del team possono contribuire pienamente, porta a un servizio migliore, a risultati aziendali migliori e a una comunità di lavoro più sana e vivace.

8. Sommario

Il modulo 5 si è concentrato sulla garanzia di un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e produttivo nel settore dell'ospitalità, educando gli studenti sull'importanza dei codici di condotta all'interno delle organizzazioni.

Il modulo è iniziato con la presentazione del concetto di cultura organizzativa, spiegando come i valori, le convinzioni e i comportamenti condivisi influenzano l'ambiente di lavoro. Ha sottolineato che una cultura positiva sul posto di lavoro basata sulla professionalità e l'inclusione migliora la collaborazione del team, la qualità del servizio e la soddisfazione dei dipendenti. Sono state discusse le esigenze specifiche dei dipendenti con autismo, sottolineando il ruolo della comunicazione strutturata, delle aspettative chiare e della flessibilità nella creazione di un ambiente inclusivo.

Si è poi passati a spiegare il concetto di codice di condotta, il suo scopo e il suo ruolo all'interno di un'organizzazione ricettiva. Agli studenti sono stati presentati gli elementi chiave di un codice, tra cui le aspettative comportamentali del personale, gli standard di servizio al cliente, le politiche di diversità e inclusione e i meccanismi per la gestione dei conflitti e dei reclami.

È stata sottolineata l'importanza di utilizzare un linguaggio accessibile e semplice e di fornire esempi pratici per garantire che tutti i dipendenti, compresi quelli con profili cognitivi diversi, possano comprendere e applicare efficacemente il Codice. È stata presentata una guida passo passo per lo sviluppo di un Codice di Condotta, le cui fasi principali includono la selezione dei partecipanti alla stesura del documento, l'analisi delle sfide etiche passate, la strutturazione chiara dei contenuti, la raccolta di feedback dalle parti interessate e la finalizzazione del Codice.

È stato fornito un modello di Codice di condotta specifico per il settore dell'ospitalità, pensato per rispondere alle esigenze dinamiche del settore e garantire il rispetto e il sostegno dei diritti e delle esigenze dei dipendenti con autismo.

È stata poi affrontata la questione dell'applicazione del Codice, concentrandosi su come integrarlo nelle operazioni quotidiane dell'ospitalità, nella formazione dei dipendenti, nelle interazioni con gli ospiti e nei processi di risoluzione dei conflitti. È stata sottolineata la responsabilità del personale, dei supervisori e della direzione di applicare il Codice in modo coerente e di monitorarne l'efficacia attraverso feedback e revisioni periodiche

Infine, sono stati discussi la cultura del posto di lavoro e gli standard di comportamento nel settore dell'ospitalità, sottolineando come linee guida comportamentali chiare, una leadership coerente e un rinforzo positivo contribuiscano a creare un ambiente di lavoro rispettoso e produttivo. È stata sottolineata l'importanza di evolvere la cultura del posto di lavoro per riflettere la crescente diversità e la necessità di inclusività, mostrando come standard comportamentali strutturati vadano a beneficio di tutti i dipendenti, in particolare quelli con disturbi dello spettro autistico.

9. Fonti

American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (5th ed.)*. Arlington, VA: American Psychiatric Publishing.

Autism Europe. (2020). *Employment of Persons with Autism Spectrum Disorders in Europe: Policy Recommendations*. Retrieved from <https://www.autismeurope.org>

CIPD. (2020). *Neurodiversity at Work: Employer Guide*. Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD). Retrieved from <https://www.cipd.co.uk>

European Agency for Special Needs and Inclusive Education. (2018). *Inclusive Education and Effective Classroom Practices*. Retrieved from <https://www.european-agency.org>

European Commission. (2021). *EU Disability Rights Strategy 2021-2030*. Retrieved from <https://ec.europa.eu>

Hospitality Net. (2022). *Diversity and Inclusion in the Hospitality Industry: Best Practices for Success*. Retrieved from <https://www.hospitalitynet.org>

National Autistic Society. (2020). *Employing Autistic People: A Guide for Employers*. Retrieved from <https://www.autism.org.uk>

SHRM (Society for Human Resource Management). (2021). *Creating a Code of Conduct: Best Practices*. Retrieved from <https://www.shrm.org>

United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*. Retrieved from <https://www.un.org>

World Health Organisation. (2021). *Autism Spectrum Disorders: Key Facts*. Retrieved from <https://www.who.int>