PERFORM

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

Guida del formatore

Modulo 5

Codice di condotta

Autore: DIAS

Greece

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

Co-funded by the European Union

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.

Co-funded by the European Union

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

Utilizzo della Guida per i formatori PERFORM

La Guida per i formatori PERFORM è stata progettata specificamente per supportare l'erogazione del programma di formazione professionale sviluppato nell'ambito del progetto PERFORM. Il programma consiste in un corso della durata di 1,5 giorni, per un totale di 12 ore di formazione.

Co-funded by the European Union

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

Slide 1: Benvenuti al modulo 5

Note per il formatore:

- Presentati e dedica un po' di tempo a presentare il progetto PERFORM agli studenti. Descrivi gli obiettivi formativi del corso e del Modulo 5; gli studenti saranno informati su:

1. L'importanza di un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo nel settore dell'ospitalità.

2. La cultura organizzativa e gli standard comportamentali che supportano tutti i dipendenti, compreso il personale con autismo.

3. Il ruolo, lo scopo e la struttura di un Codice di condotta.

4. Lo sviluppo e l'applicazione di un Codice di condotta chiaro e inclusivo.

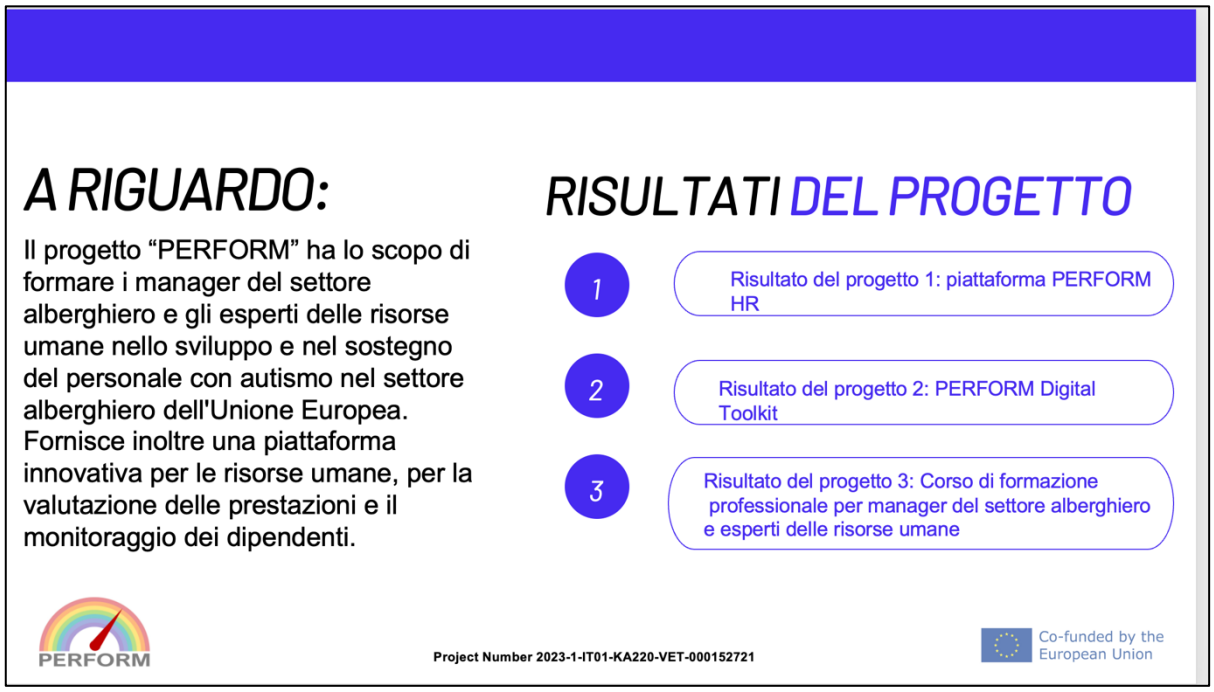
5. Strumenti pratici per promuovere un comportamento rispettoso sul posto di lavoro.

6. I vantaggi di una cultura inclusiva sul posto di lavoro sia per i dipendenti che per la soddisfazione degli ospiti.

- Date agli studenti l'opportunità di presentarsi e di esprimere le loro aspettative.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 2: Riguardo al Progetto PERFORM

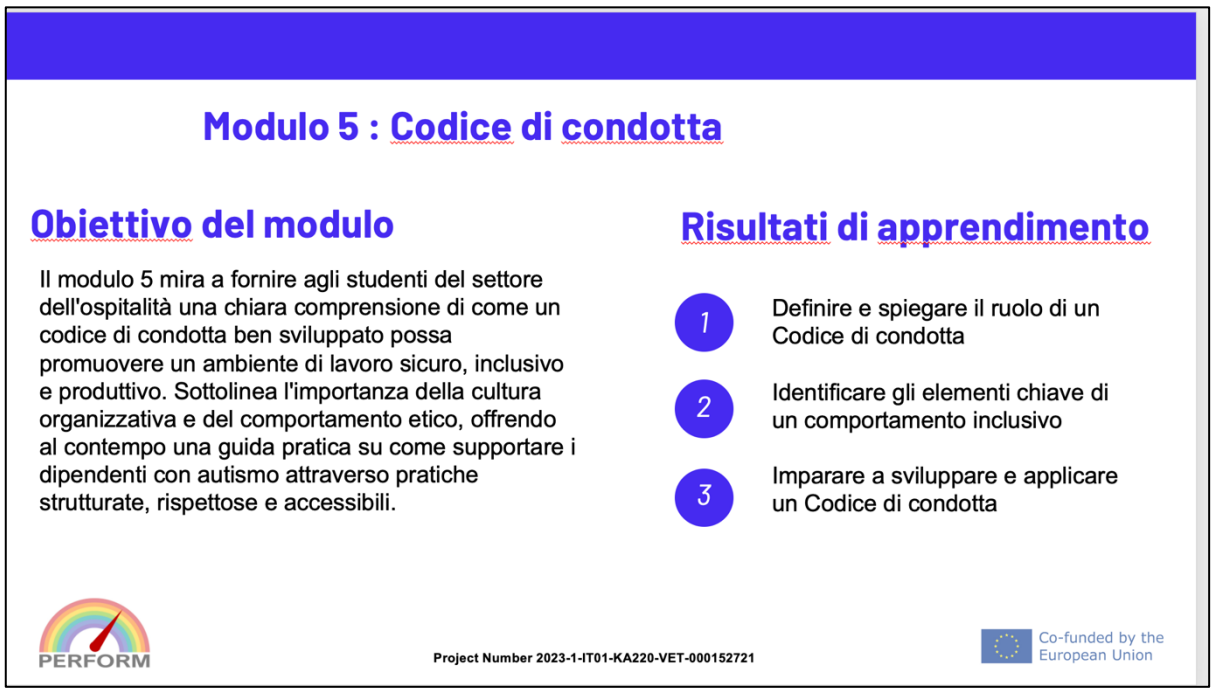


Note per il formatore:

Fornire una panoramica del progetto PERFORM, evidenziandone gli obiettivi generali e i gruppi target. Presentare brevemente ciascuno dei risultati del progetto, spiegandone lo scopo, il contenuto e il contributo alla creazione di luoghi di lavoro inclusivi e adatti alle persone con autismo nel settore dell'ospitalità.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 3: Panoramica del modulo e risultati di apprendimento



Note per il formstore:

· Presentare brevemente l'argomento principale del modulo: la cultura del posto di lavoro e i codici di condotta nel settore dell'ospitalità, con particolare attenzione al sostegno dei dipendenti con autismo.

· Spiegare che la sessione si basa su sfide reali del settore dell'ospitalità e su pratiche di inclusione sul posto di lavoro.

· Rassicurare i partecipanti che non impareranno solo la teoria, ma anche approcci pratici che potranno applicare o insegnare ad altri.

Risultati di apprendimento

· Esaminare uno per uno i risultati di apprendimento.

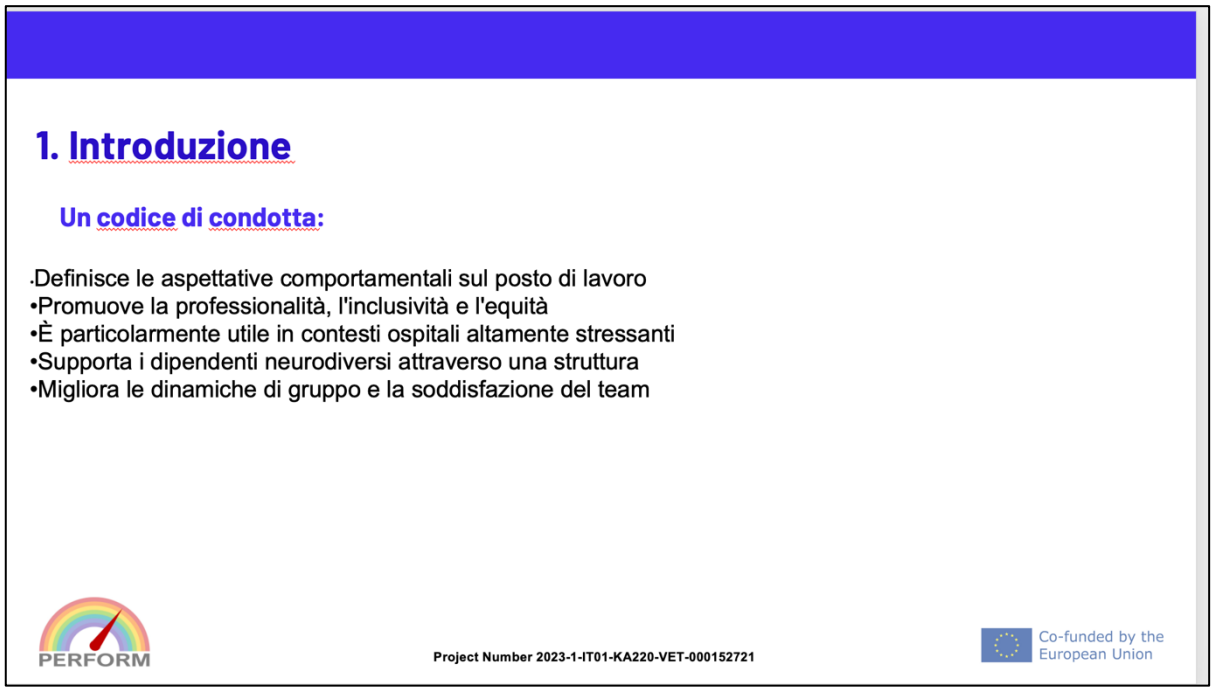
· Spiegare che la sessione è sia riflessiva che pratica: i partecipanti acquisiranno strumenti concreti.

· Sottolineare che uno degli obiettivi è quello di supportare i dipendenti con autismo con strutture lavorative prevedibili e rispettose.

· Chiedere ai partecipanti di riflettere su quale di questi obiettivi è più rilevante per il proprio lavoro o il proprio team.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 4: Introduzione



Note per il formatore:

Introduzione

· Spiegare che i codici di condotta sono fondamentali per definire un comportamento etico e inclusivo sul posto di lavoro.

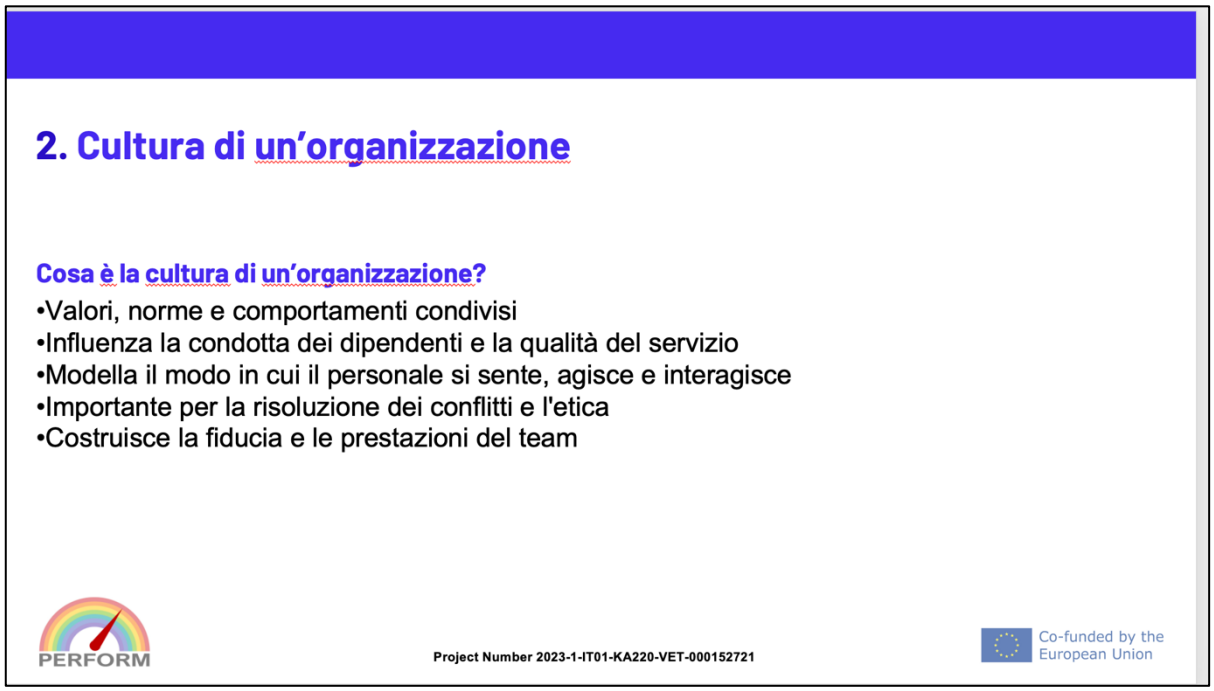
· Sottolineare che ciò è particolarmente importante nel settore dell'ospitalità, dove i dipendenti devono affrontare pressioni, diversità e richieste di servizio rapide.

· Evidenziare il duplice obiettivo: (1) comportamento professionale per il successo aziendale e (2) sicurezza psicologica per tutti, in particolare per i dipendenti neurodiversi.

· Invita i partecipanti a riflettere brevemente se le loro organizzazioni dispongono attualmente di un codice di condotta formale e come viene utilizzato.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 5: Cosa è la cultura di un'organizzazione?



Note per il formatore:

· Definire chiaramente la cultura organizzativa come il "modo in cui vengono fatte le cose" in un luogo di lavoro, non solo le politiche, ma anche i comportamenti e gli atteggiamenti.

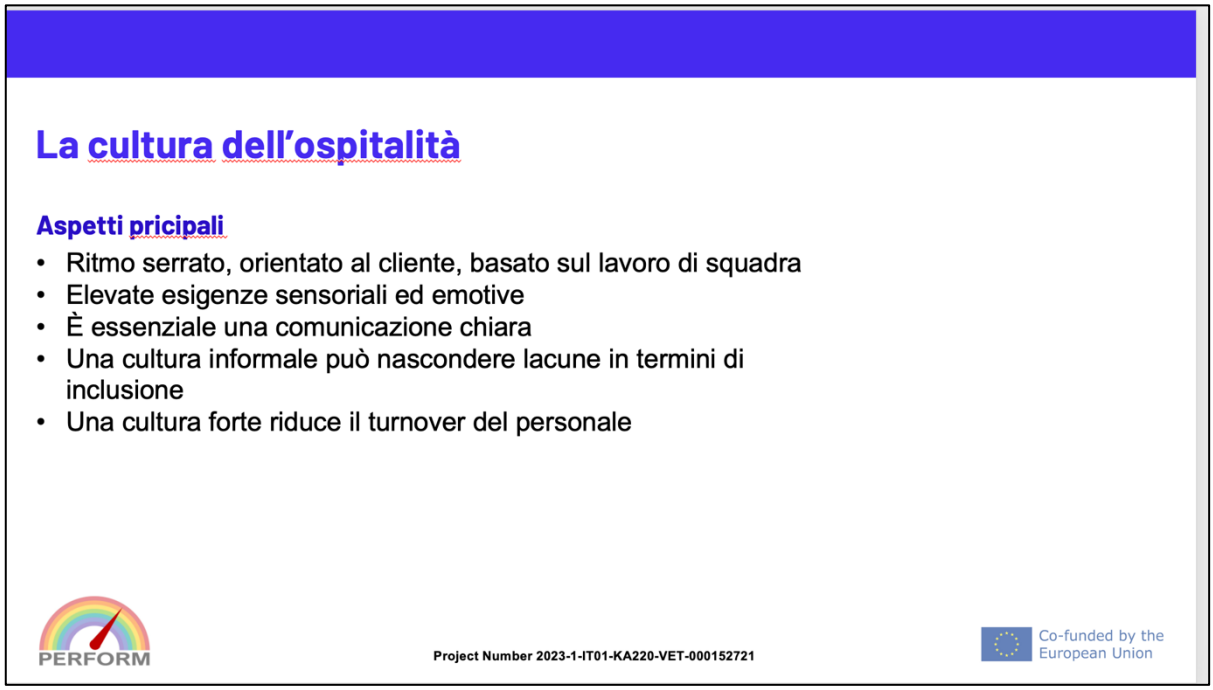
· Fornire esempi tratti dal settore dell'ospitalità: tono delle interazioni con gli ospiti, lavoro di squadra sotto pressione, comunicazione tra i vari ruoli.

· Sottolineare che la cultura influisce sull'inclusione, sul morale del personale e sull'esperienza degli ospiti.

Incoraggiare i partecipanti a riflettere: *"Come descriveresti la cultura attuale del tuo luogo di lavoro in 3 parole?"*

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 6: La cultura dell'ospitalità



Note per il formatore:

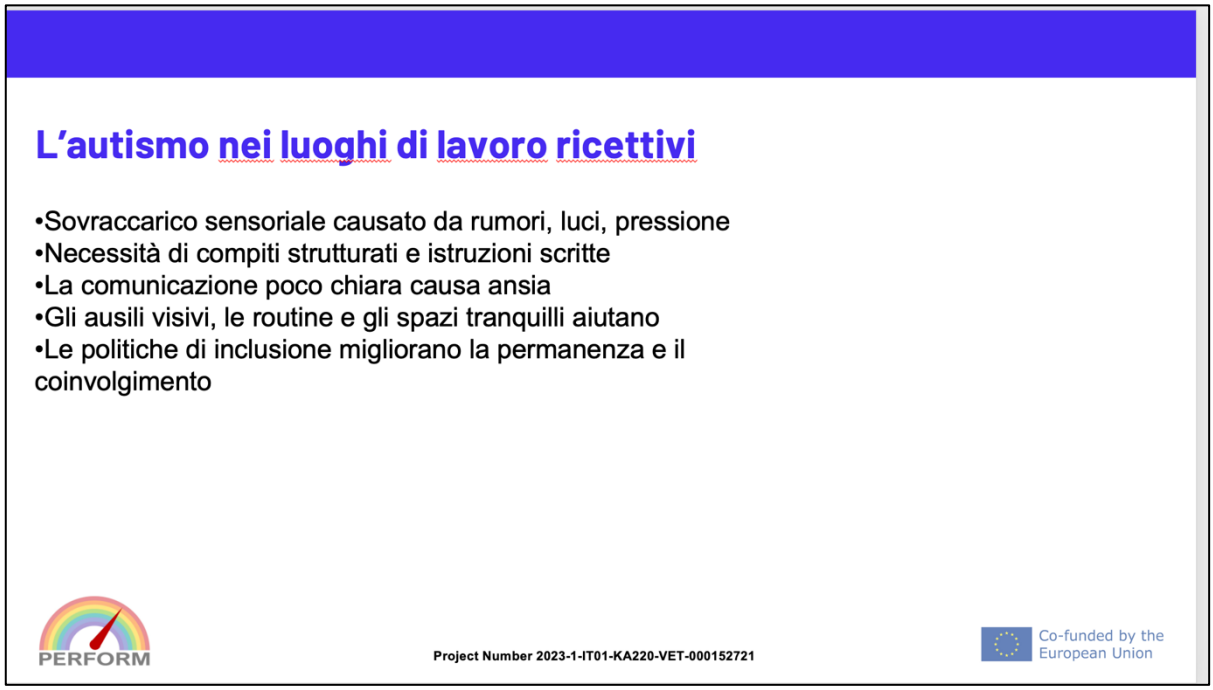
Sottolinea l'importanza del luogo di lavoro nel settore dell'ospitalità:

- Discuti le caratteristiche uniche dei luoghi di lavoro nel settore dell'ospitalità: ritmi frenetici, contatto con le persone e interazione tra diversi reparti.
- Spiegare che ciò crea sia opportunità che rischi: una buona cultura può migliorare il servizio, mentre una cultura scadente causa stress e conflitti.
- Sottolineare che la struttura, la leadership rispettosa e il lavoro di squadra sono essenziali.

Invitare e incoraggiare i partecipanti a condividere una sfida sul posto di lavoro che ritengono fosse legata alla "cultura" piuttosto che a una politica formale.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 7: L'autismo nei luoghi di Lavoro ricettivi

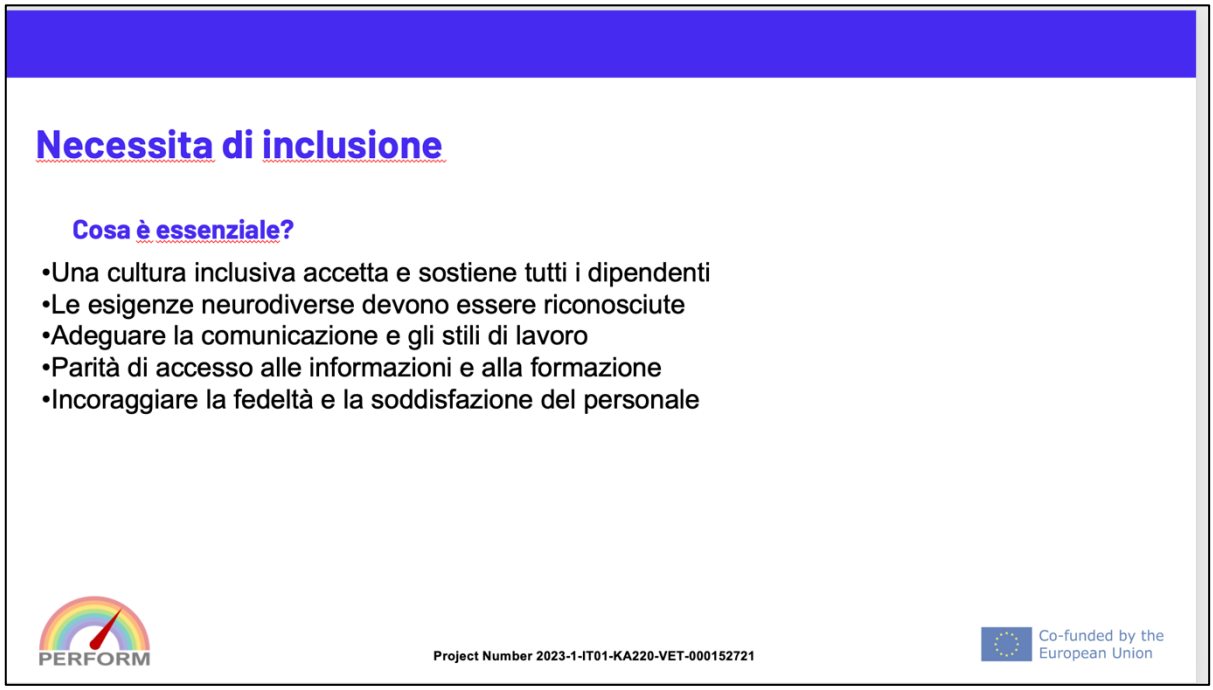


Note per il formatore:

- Spiegare che i dipendenti con autismo possono sperimentare un sovraccarico sensoriale o confusione in ambienti non strutturati.
- Evidenziare come una comunicazione strutturata, routine prevedibili e supporti visivi migliorino l'inclusione.
- Utilizzare esempi specifici del settore dell'ospitalità, come il rumore in cucina, i profumi intensi o le riunioni affrettate del team.
- Sottolineare che gli ambienti inclusivi aiutano tutto il personale, non solo le persone neurodivergenti.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 8: Costruire un ambiente inclusivo



Note per il formatore:

- Chiarire che inclusione significa adattare le politiche e i comportamenti per supportare tutti gli stili di lavoro.

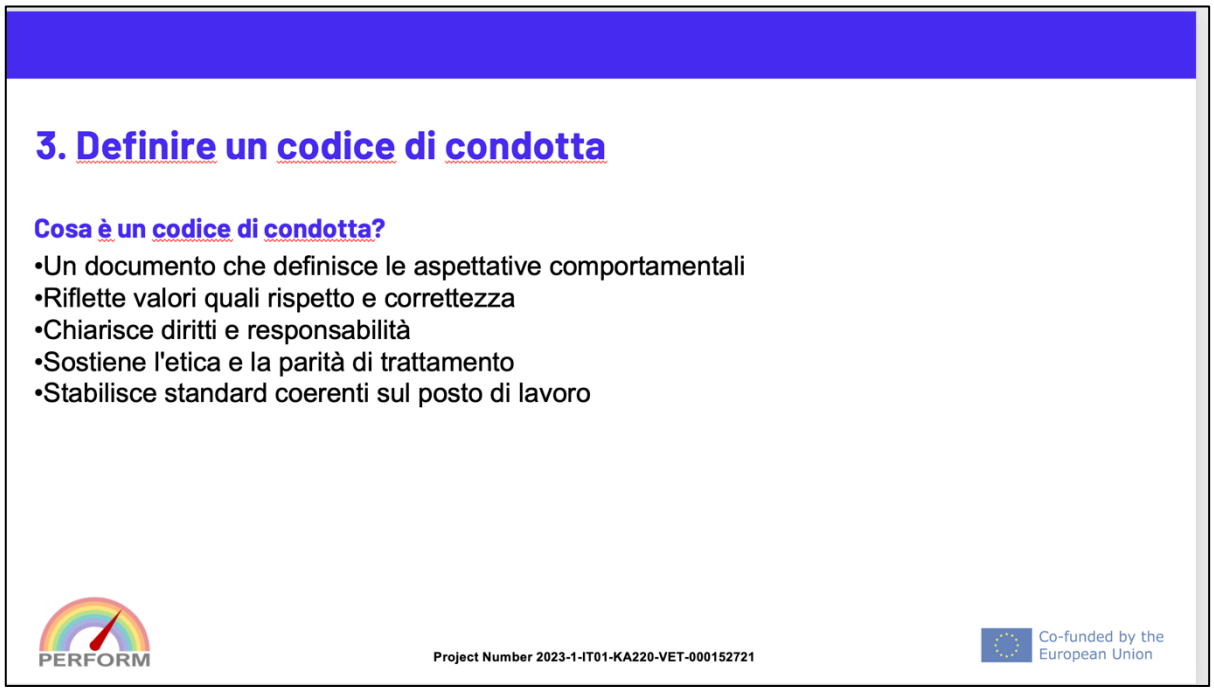
• Fornire esempi pratici come orari flessibili o l'uso di elenchi visivi delle attività.

• Discutere in che modo una leadership inclusiva riduce il turnover del personale e aumenta la soddisfazione sul lavoro.

- *Incoraggiare i partecipanti a riflettere su un adeguamento inclusivo che hanno visto funzionare bene.*

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 9: Cosa è un codice di condotta?



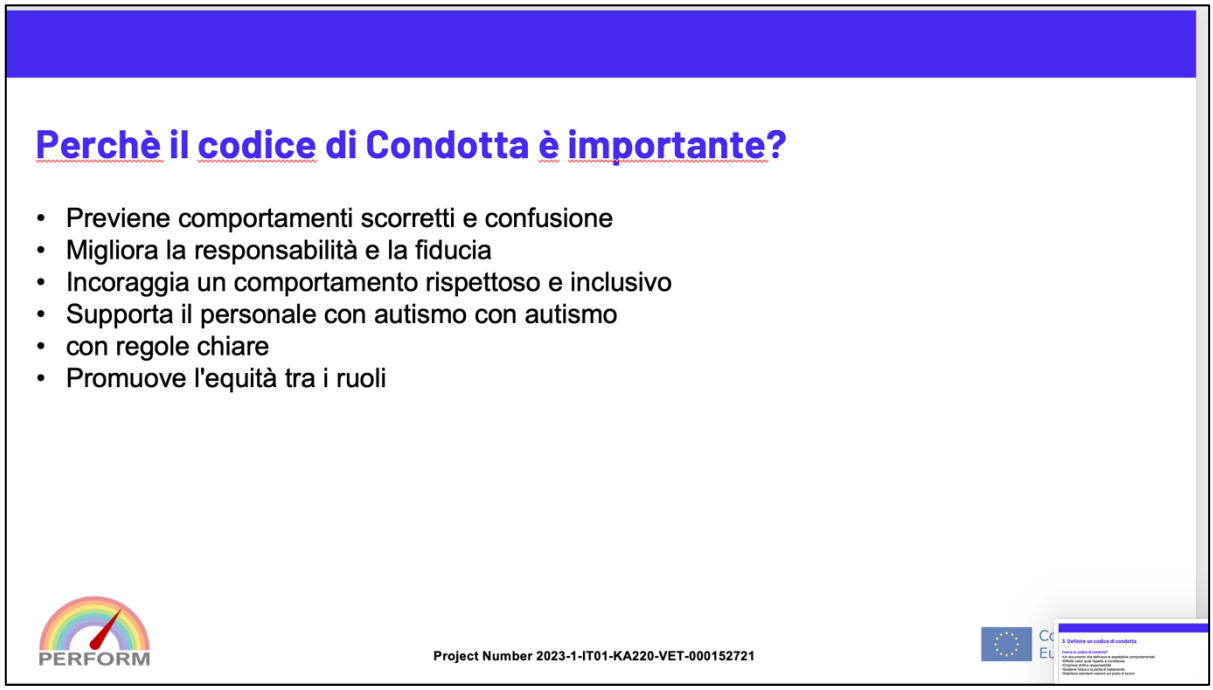
Note per il formatore:

- Definire un Codice di condotta come un documento che delinea i comportamenti e le responsabilità previsti.
- Sottolineare che garantisce equità, professionalità e stabilisce regole chiare.
- Discutere in che modo differisce dalle politiche generali sul posto di lavoro: è più orientato al comportamento e alla cultura.

- *Coinvolgere i partecipanti chiedendo loro se la loro attuale organizzazione dispone di un Codice di condotta e se viene utilizzato regolarmente.*

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 10: Perchè il codice di Condotta è importante?



Note per il formatore:

- Spiegare il ruolo protettivo di un Codice di condotta: previene comportamenti scorretti e promuove il rispetto reciproco.
- Rafforzare il legame con i dipendenti con autismo: la struttura e la prevedibilità riducono l'ansia.
- Fornire un esempio di come aspettative poco chiare possano portare a malintesi o provvedimenti disciplinari.

- *Incoraggiare la riflessione: come viene comunicato il rispetto nella cultura del vostro attuale posto di lavoro?*

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 11: Aspetti principali del codice di condotta

Note per il formatore:

- Esaminare gli elementi fondamentali: valori, aspettative comportamentali, comunicazione e reclami.
- Sottolineare che nel settore dell'ospitalità le regole di interazione con gli ospiti e gli standard di apparenza sono fondamentali.
- Ricordare che le clausole relative all'inclusione e alla non discriminazione devono essere esplicite.
- Incoraggiare la discussione su come ogni componente è presentato (o non è presentato) nella pratica attuale.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

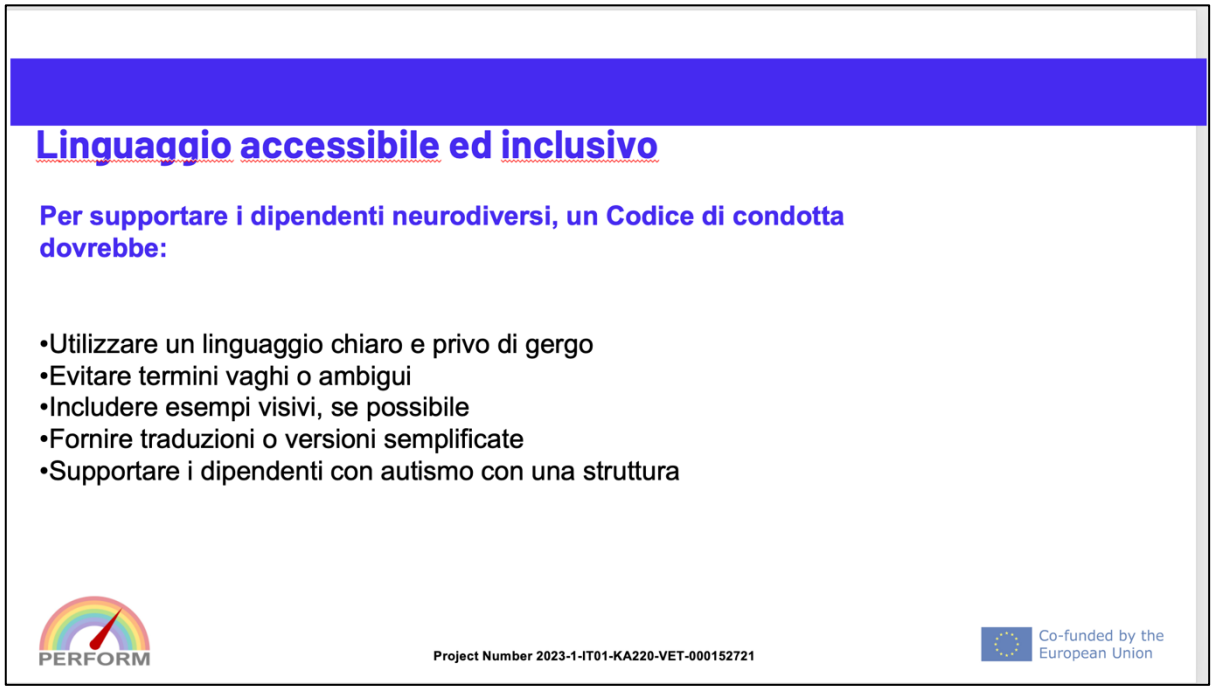
Slide 12: Cosa dovrebbe indicare un codice di Condotta?

Note per il formatore:

- Presentare le aree tematiche chiave che dovrebbero essere incluse in un Codice di condotta per il settore dell'ospitalità.
- Enfatizzare il comportamento, l'aspetto, l'interazione con gli ospiti, l'uso della tecnologia e le aspettative professionali.
- Sottolineare l'importanza dell'inclusione: politiche contro le molestie, accoglienza per il personale neurodiverso e impegni a favore della diversità.
- Ricordare che contenuti ben strutturati aiutano i dipendenti a comprendere le aspettative e a sentirsi supportati.
- Chiedere ai partecipanti: *"Quale di queste sezioni ritieni sia la più comunemente fraintesa nei luoghi di lavoro del settore dell'ospitalità?"*

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 13: Codice di Condotta accessibile



Note per il formatore:

· Spiegare l'importanza di utilizzare un linguaggio semplice e inclusivo nei codici di condotta.

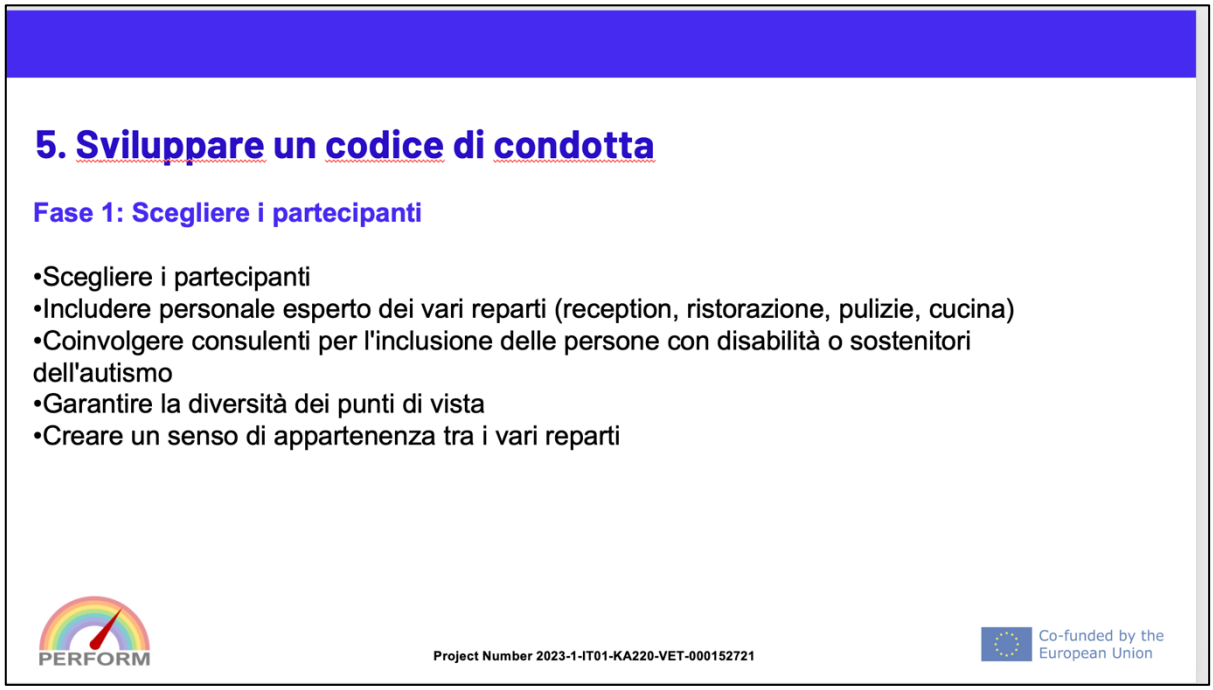
· Sottolineare la necessità di evitare gergo giuridico o termini tecnici che potrebbero confondere il personale.

· Suggerire tecniche di formattazione come intestazioni in grassetto, elenchi puntati e icone visive per favorire la chiarezza.

· Sottolineare l'importanza della leggibilità per il personale con autismo e altre persone con differenze cognitive.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 14: Scegliere dei partecipanti



Note per il formatore:

· Chiarire che lo sviluppo di un CoC dovrebbe coinvolgere persone con ruoli ed esperienze diverse.

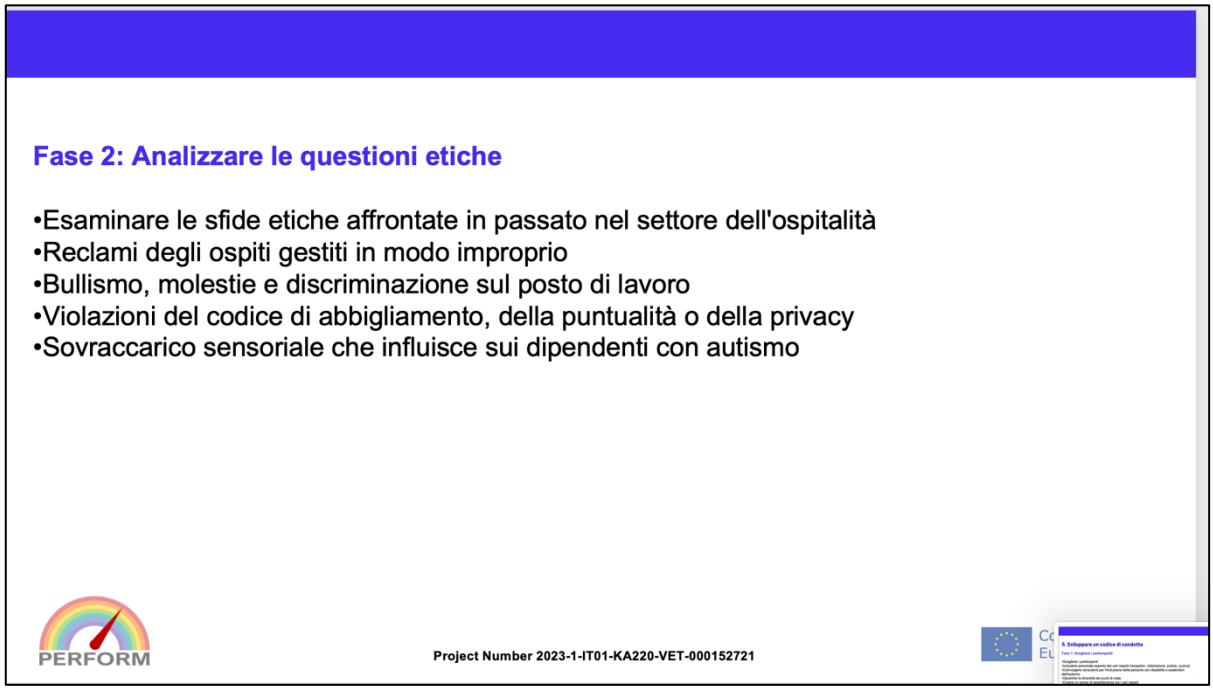
· Sottolineare l'importanza di consultare le risorse umane, i dipendenti di lunga data e gli esperti in materia di inclusione.

· Menzionare i vantaggi di coinvolgere personale con autismo o rappresentanti di associazioni di sostegno nel processo di progettazione.

· Invitare i partecipanti a identificare chi inviterebbero a partecipare a un gruppo di lavoro di questo tipo nel loro contesto.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 15: Analizzare le tamatiche etiche precedenti



Note per il formatore:

· Incoraggiare i formatori a stimolare i partecipanti a riflettere su problemi etici reali che la loro organizzazione ha affrontato.

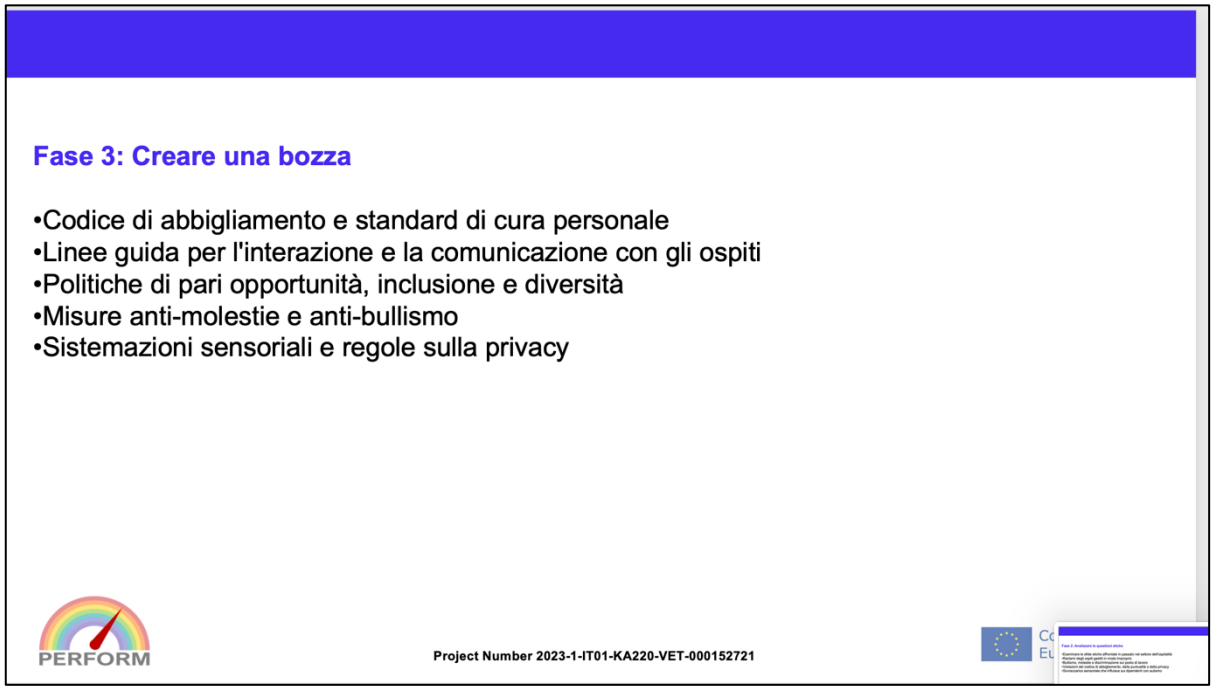
· Spiegare come l'analisi di episodi passati contribuisca a definire regole pertinenti e preventive.

· Elencare esempi comuni: pettegolezzi, gestione inadeguata dei reclami, umorismo esclusivo, questioni relative al codice di abbigliamento.

· Discutere come le questioni che riguardano il personale con autismo spesso passino inosservate, ma debbano essere affrontate in modo esplicito.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 16: Crea lo schema



Note per il formatore:

· Esaminare le sezioni tipiche di un Codice di condotta nel settore dell'ospitalità.

· Sottolineare l'importanza della struttura, della chiarezza e della copertura dei comportamenti rivolti agli ospiti.

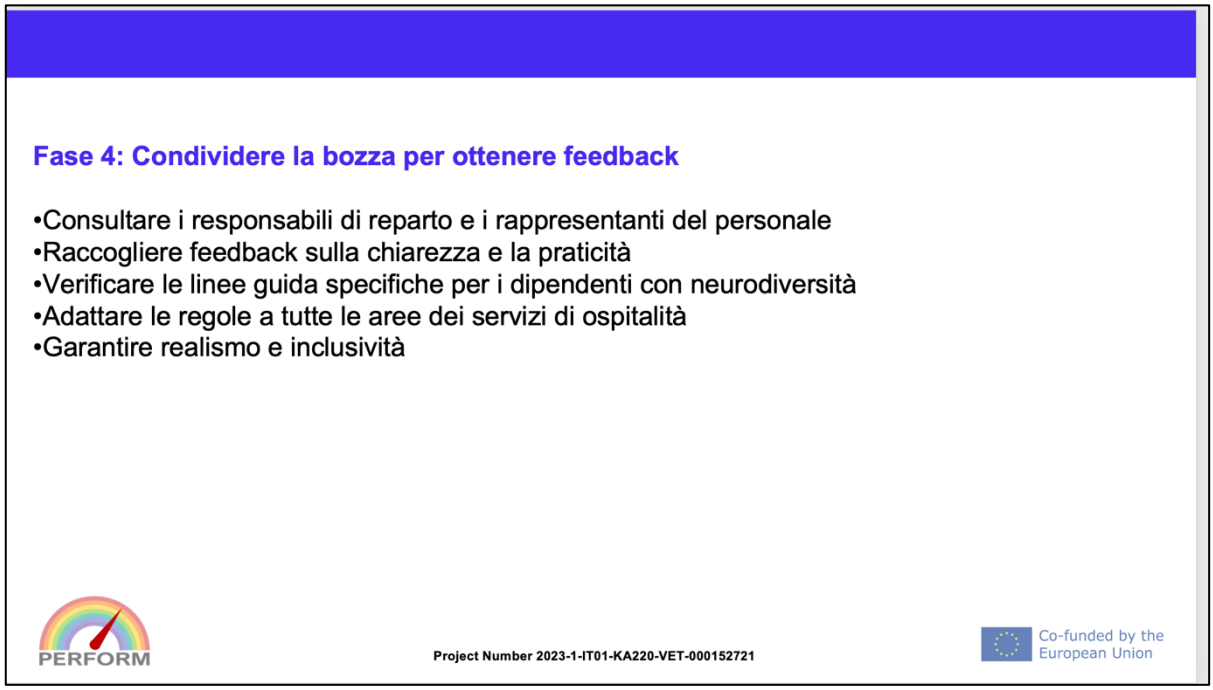
· Enfatizzare le politiche di inclusione, le esigenze sensoriali e le procedure disciplinari coerenti.

- *Coinvolgere i partecipanti chiedendo loro di riflettere sulle sezioni che potrebbero mancare nella loro organizzazione.*

Co-funded by the European Union

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

Slide 17: Raccogliere le impressioni degli stakeholder



Note per il formatore:

· Sottolineare che la stesura non è il fine ultimo: il feedback è fondamentale.

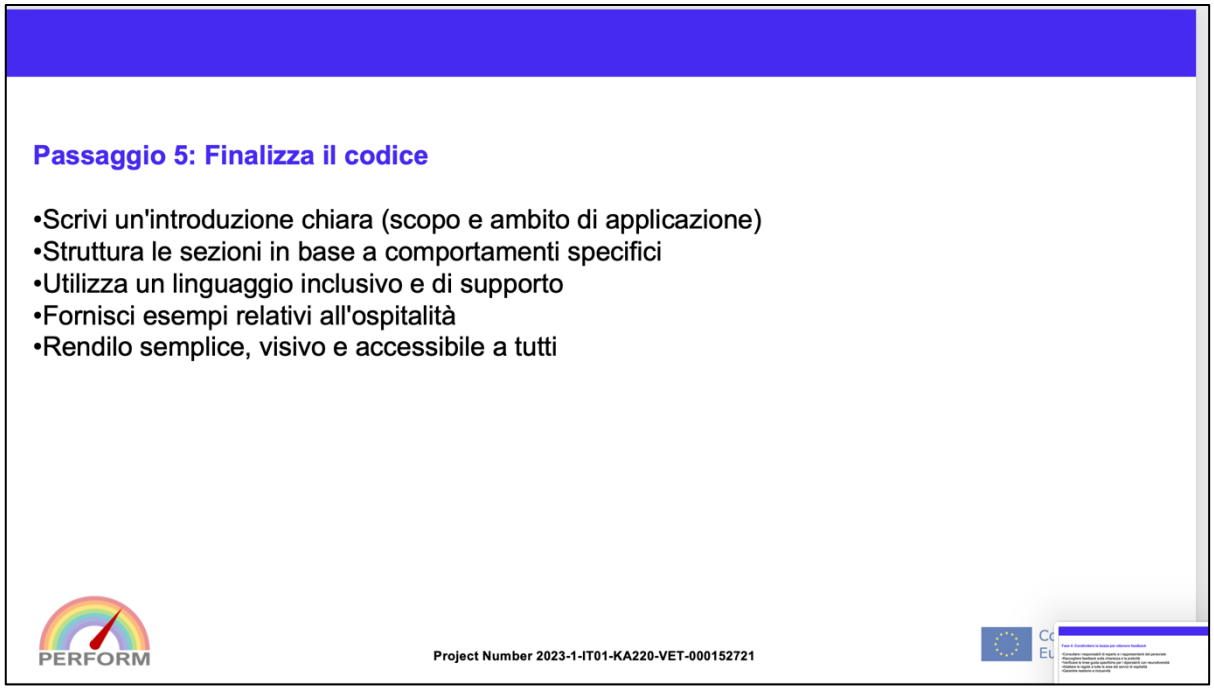
· Promuovere la condivisione della bozza con il personale, i manager e i consulenti per l'inclusione.

· Discutere in che modo un feedback sincero contribuisce a migliorare la chiarezza, l'accessibilità e la praticità.

· Incoraggiare la discussione: in che modo i formatori possono garantire che il feedback venga raccolto in modo significativo?

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 18: Finalizzare il codice di condotta



Note per il formatore:

· Spiegare che il Codice di condotta definitivo deve essere leggibile, visivo e accessibile a tutti.

· Incoraggiare l'uso di titoli chiari, un linguaggio semplice ed esempi reali tratti dal settore dell'ospitalità.

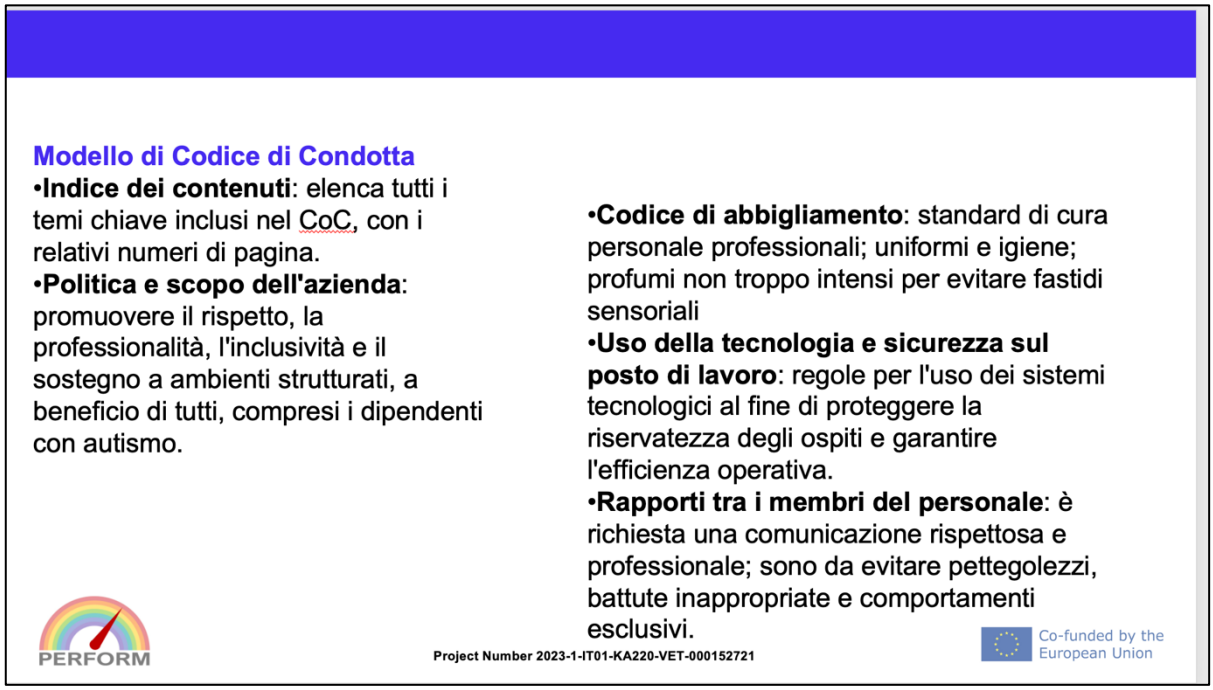
· Sottolineare l'importanza dei formati cartacei e digitali.

· Sottolineare che il Codice deve essere messo in pratica, non solo sulla carta.

Co-funded by the European Union

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

Slide 19: Modello di codice di condotta (Part 1)



Note per il formatore:

· Presentare il modello: quali temi sono comunemente inclusi nei Codici.

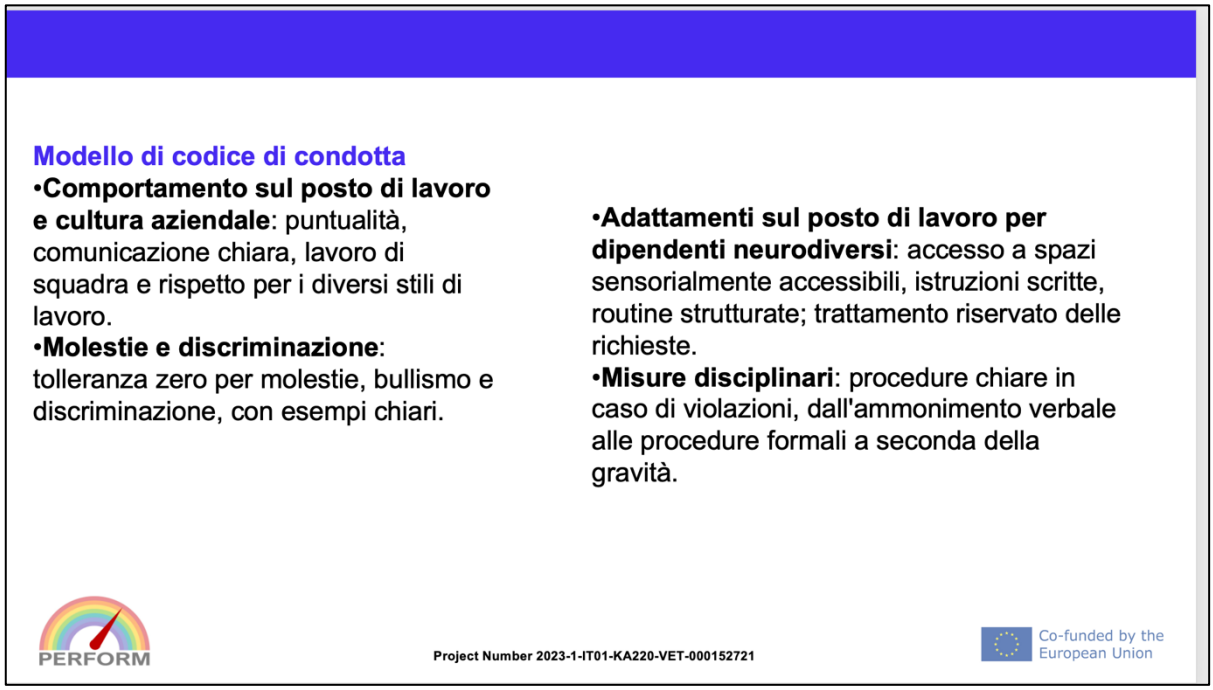
· Discutere brevemente ogni sezione: valori aziendali, codice di abbigliamento, uso della tecnologia, relazioni tra i dipendenti.

· Ribadire come questi aspetti riflettono le norme culturali fondamentali nel settore dell'ospitalità.

· Chiedere agli studenti se alcuni di questi aspetti sono controversi o poco chiari nel loro ambiente di lavoro.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 20: Modello di codice di condotta (Part 2)



Note per il formatore:

· Proseguire con il modello: politiche in materia di molestie, misure di adeguamento, provvedimenti disciplinari.

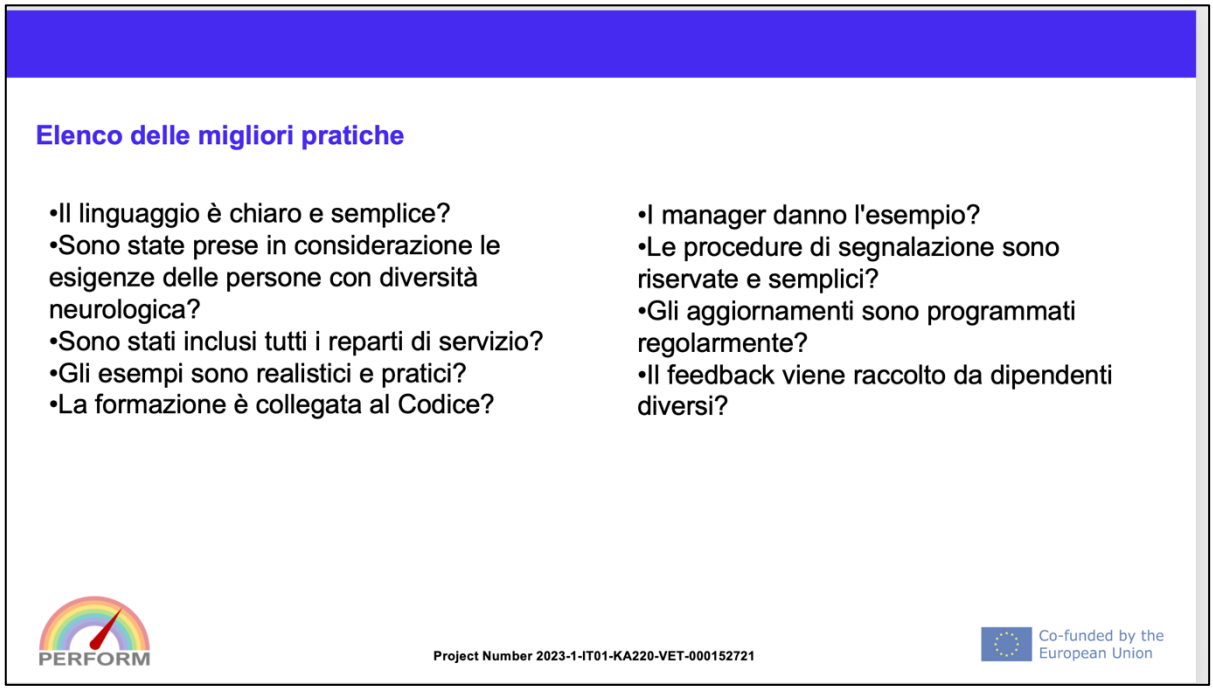
· Chiarire quali potrebbero essere le misure di adeguamento ragionevoli per il personale con autismo.

· Sottolineare l'importanza della riservatezza e dell'equità nei provvedimenti disciplinari.

· Chiedere ai partecipanti se le loro attuali politiche sono chiaramente comprese da tutto il personale.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 21: Elenco delle Migliori pratiche



Note del formatore:

· Utilizzate questa diapositiva per autovalutare i codici esistenti o in fase di elaborazione.

· Chiedete ai partecipanti di applicare la checklist a un CoC che conoscono.

· Incoraggiare il pensiero critico: il tono è inclusivo? Gli esempi sono realistici?

· Discutere se il codice riflette realmente le sfide quotidiane dell'ospitalità.

· Concentrarsi sulle pratiche di implementazione e revisione.

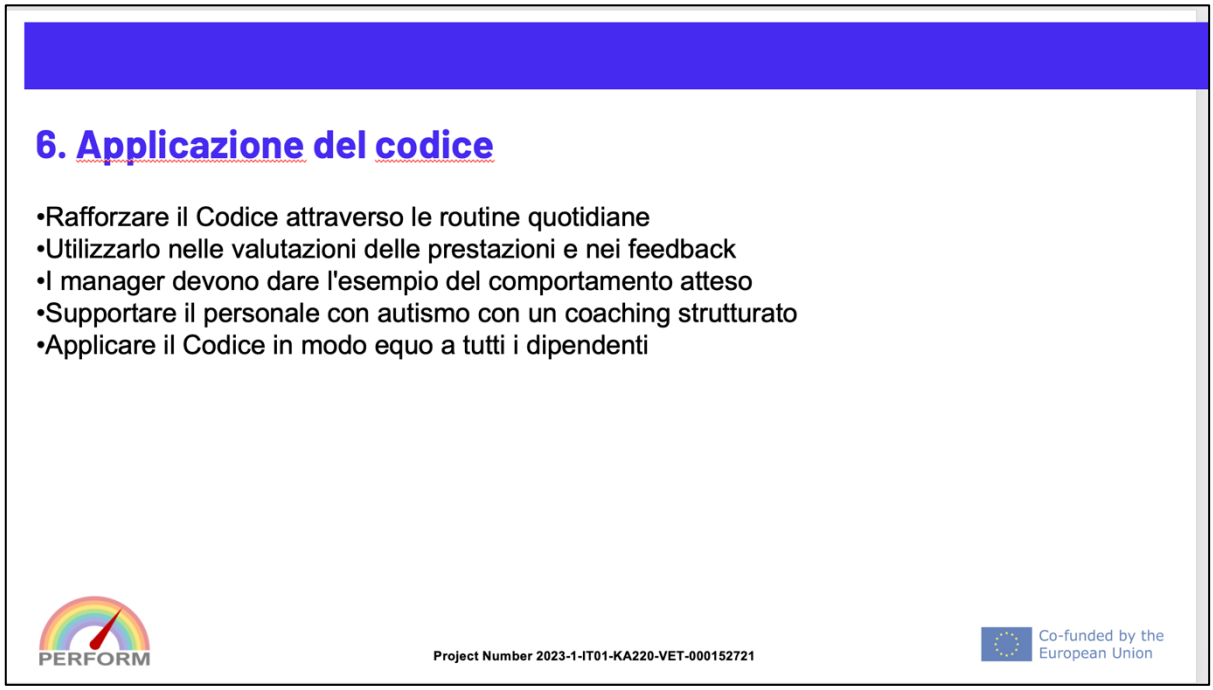
· Discutere come i manager danno l'esempio e se i codici vengono discussi o ignorati.

· Sottolineare l'importanza di revisioni e aggiornamenti regolari per garantire la pertinenza.

- *Chiedere agli studenti quali semplici miglioramenti potrebbero rendere il loro codice di condotta più inclusivo.*

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 22: Come applicare il codice



Note per il formatore:

· Spiegare che un Codice di condotta è efficace solo se viene applicato attivamente e reso visibile nelle operazioni quotidiane.

· Incoraggiare i formatori a discutere su come il Codice di condotta dovrebbe essere utilizzato durante l'inserimento dei nuovi assunti, le valutazioni delle prestazioni e la risoluzione dei conflitti.

· Sottolineare l'importanza della coerenza: tutto il personale deve essere tenuto a rispettare gli stessi standard, indipendentemente dal ruolo o dall'anzianità.

· Evidenziare il ruolo dei supervisori e dei manager nel dare l'esempio e nell'utilizzare il Codice come strumento di riferimento.

· Discutere i vantaggi della prevedibilità per i dipendenti con autismo: un supporto strutturato e un'applicazione coerente del Codice sono essenziali per ridurre lo stress e le incomprensioni.

· Invitare i partecipanti a condividere le modalità di comunicazione e di rafforzamento degli standard comportamentali nel loro luogo di lavoro e a indicare se il Codice di condotta è un documento a cui fanno riferimento regolarmente o solo quando sorgono problemi.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 23: Cultura aziendale e standard comportamentali

Note per il formatore:

· Esaminare i sei standard comportamentali fondamentali elencati nella diapositiva e spiegarne la rilevanza nel contesto dell'ospitalità.

· Sottolineare come aspettative chiare migliorino le prestazioni del team, la coerenza del servizio e il morale sul posto di lavoro.

· Collegare la comunicazione rispettosa e la puntualità alla soddisfazione degli ospiti e all'armonia interna.

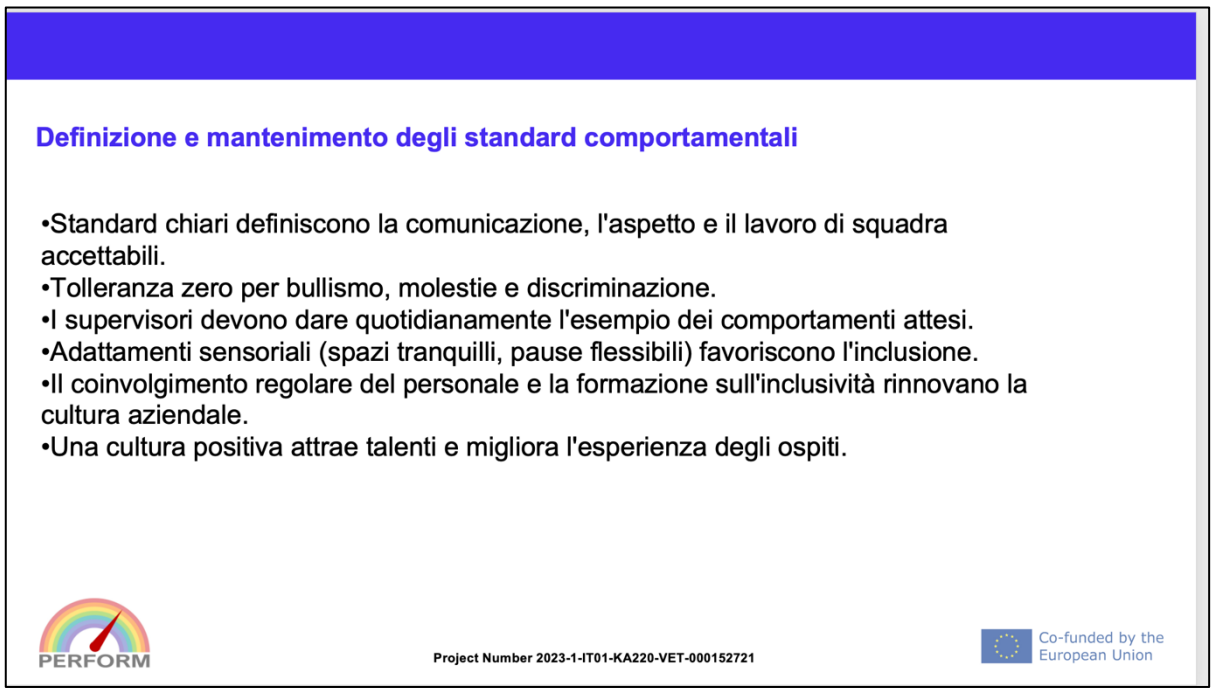
· Sottolineare l'importanza della flessibilità e della comprensione nei confronti del personale neurodiverso, ad esempio utilizzando mezzi di comunicazione alternativi o consentendo adeguamenti sensoriali.

· Incoraggiare i partecipanti a riflettere: "Quale di questi standard viene più spesso trascurato o applicato in modo incoerente nel vostro luogo di lavoro?"

- *Se il tempo lo consente, utilizzare scenari reali o ipotetici per illustrare il rispetto corretto o scorretto di questi standard.*

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 24:



Note per il formatore:

· Introdurre l'idea che gli standard comportamentali devono essere chiari, coerenti e in linea con i valori aziendali e gli obiettivi di servizio al cliente.

· Sottolineare l'importanza di definire i comportamenti attesi in materia di comunicazione, aspetto, puntualità, lavoro di squadra e gestione dei conflitti.

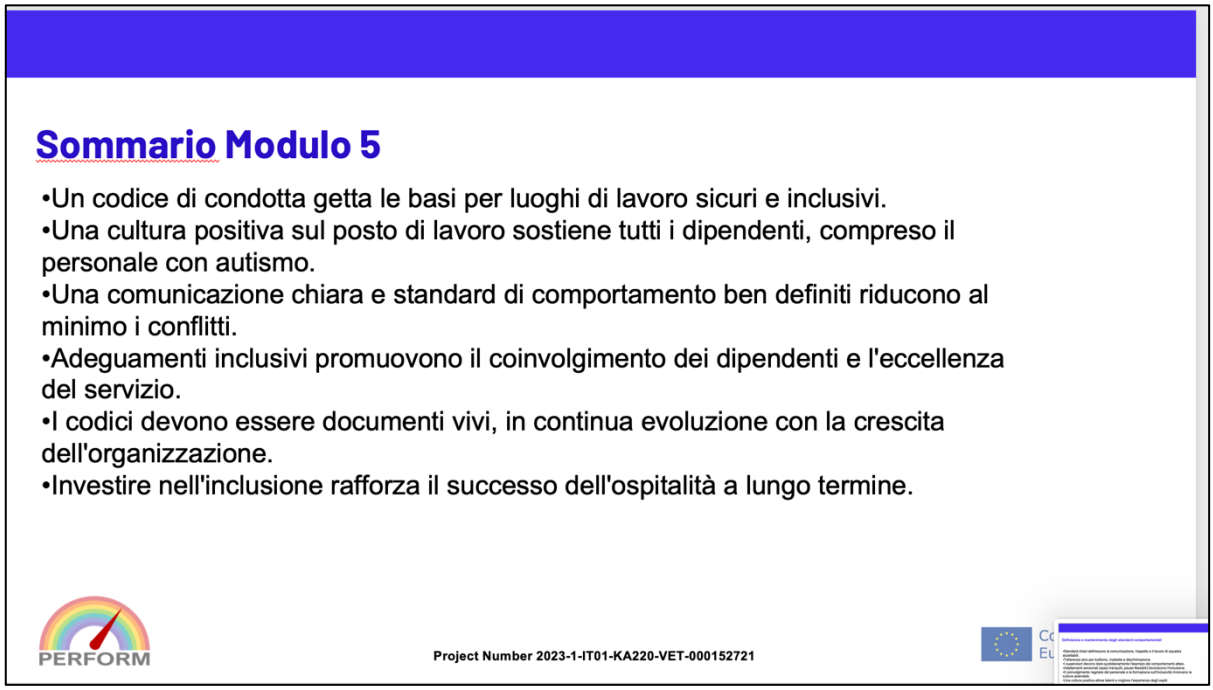
· Sottolineare che standard chiari aiutano i dipendenti con autismo riducendo l'ambiguità e promuovendo la strutturazione.

· Discutere il ruolo dei supervisori nel modellare il comportamento e garantire la responsabilità attraverso la formazione, il feedback e il rinforzo.

· Affrontare la necessità di un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso: tolleranza zero per le molestie e disponibilità di spazi sensorialmente accessibili o pause flessibili quando necessario.

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Slide 25: Sommario del modulo e chiusura



Note del formatore:

· Ricapitolare i temi chiave del modulo, sottolineando come un Codice di condotta favorisca sia il benessere dei dipendenti che i risultati aziendali.

· Sottolineare che l'inclusione e la neurodiversità non sono "aggiunte", ma sono essenziali per una cultura aziendale sana ed efficace.

· Ricordare ai partecipanti che l'impatto reale si ottiene quando i Codici non sono solo scritti, ma vissuti attraverso il comportamento quotidiano.

- *Incoraggiare gli studenti a riflettere: "Qual è un'idea che avete tratto da questo modulo e che potete applicare al vostro ambiente di lavoro?"*
- *Concludere riconoscendo che il cambiamento comportamentale inizia con la consapevolezza e la leadership e che i formatori hanno il potere di influenzare entrambi.*

Co-funded by the European Union
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721