



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

# **Guida del formatore**

**Modulo 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.



# **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.



#### Slide 1: Benvenuti al modulo 5



- 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.





# 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.



## Slide 3: Panoramica del modulo e risultati di apprendimento

# Modulo 5: Codice di condotta

# Obiettivo del modulo

Il modulo 5 mira a fornire agli studenti del settore dell'ospitalità una chiara comprensione di come un codice di condotta ben sviluppato possa promuovere un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e produttivo. Sottolinea l'importanza della cultura organizzativa e del comportamento etico, offrendo al contempo una guida pratica su come supportare i dipendenti con autismo attraverso pratiche strutturate, rispettose e accessibili.

# Risultati di apprendimento

- Definire e spiegare il ruolo di un Codice di condotta
- 2 Identificare gli elementi chiave di un comportamento inclusivo
- Imparare a sviluppare e applicare un Codice di condotta



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



# 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.





# **Slide 4: Introduzione**

# 1. Introduzione

#### Un codice di condotta:

.Definisce le aspettative comportamentali sul posto di lavoro

- •Promuove la professionalità, l'inclusività e l'equità
- •È particolarmente utile in contesti ospitali altamente stressanti
- •Supporta i dipendenti neurodiversi attraverso una struttura
- •Migliora le dinamiche di gruppo e la soddisfazione del team



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



# **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.





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

# 2. Cultura di un'organizzazione

#### Cosa è la cultura di un'organizzazione?

- ·Valori, norme e comportamenti condivisi
- •Influenza la condotta dei dipendenti e la qualità del servizio
- •Modella il modo in cui il personale si sente, agisce e interagisce
- •Importante per la risoluzione dei conflitti e l'etica
- •Costruisce la fiducia e le prestazioni del team



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



# 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?"





# Slide 6: La cultura dell'ospitalità

# La cultura dell'ospitalità

#### Aspetti pricipali

- · Ritmo serrato, orientato al cliente, basato sul lavoro di squadra
- Elevate esigenze sensoriali ed emotive
- È essenziale una comunicazione chiara
- Una cultura informale può nascondere lacune in termini di inclusione
- · Una cultura forte riduce il turnover del personale



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



# **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.





# Slide 7: L'autismo nei luoghi di Lavoro ricettivi

# L'autismo nei luoghi di lavoro ricettivi

- ·Sovraccarico sensoriale causato da rumori, luci, pressione
- •Necessità di compiti strutturati e istruzioni scritte
- ·La comunicazione poco chiara causa ansia
- •Gli ausili visivi, le routine e gli spazi tranquilli aiutano
- •Le politiche di inclusione migliorano la permanenza e il coinvolgimento



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



- 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.





#### Slide 8: Costruire un ambiente inclusivo

# Necessita di inclusione

#### Cosa è essenziale?

- •Una cultura inclusiva accetta e sostiene tutti i dipendenti
- •Le esigenze neurodiverse devono essere riconosciute
- •Adeguare la comunicazione e gli stili di lavoro
- •Parità di accesso alle informazioni e alla formazione
- •Incoraggiare la fedeltà e la soddisfazione del personale



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



- 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.



#### Slide 9: Cosa è un codice di condotta?

# 3. Definire un codice di condotta

#### Cosa è un codice di condotta?

- •Un documento che definisce le aspettative comportamentali
- •Riflette valori quali rispetto e correttezza
- •Chiarisce diritti e responsabilità
- ·Sostiene l'etica e la parità di trattamento
- •Stabilisce standard coerenti sul posto di lavoro



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



- 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.





# Slide 10: Perchè il codice di Condotta è importante?

# Perchè il codice di Condotta è importante?

- · Previene comportamenti scorretti e confusione
- · Migliora la responsabilità e la fiducia
- · Incoraggia un comportamento rispettoso e inclusivo
- · Supporta il personale con autismo con autismo
- · con regole chiare
- · Promuove l'equità tra i ruoli



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



- 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?





# Slide 11: Aspetti principali del codice di condotta

# Aspetti principali del codice di condotta

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

- 1. Linee guida sul comportamento sul posto di lavoro,
- 2. Politiche di pari opportunità e non discriminazione,
- 3. Supporto per i dipendenti neurodiversi,
- 4. Procedure di reclamo e risoluzione delle controversie.
- 5. Standard di interazione con i clienti



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



- 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.





## Slide 12: Cosa dovrebbe indicare un codice di Condotta?

# 3. Definire un codice di condotta

## Cosa è un codice di condotta?

- •Un documento che definisce le aspettative comportamentali
- •Riflette valori quali rispetto e correttezza
- ·Chiarisce diritti e responsabilità
- ·Sostiene l'etica e la parità di trattamento
- •Stabilisce standard coerenti sul posto di lavoro



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



- 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?"





#### Slide 13: Codice di Condotta accessibile

# Linguaggio accessibile ed inclusivo

Per supportare i dipendenti neurodiversi, un Codice di condotta dovrebbe:

- •Utilizzare un linguaggio chiaro e privo di gergo
- •Evitare termini vaghi o ambigui
- •Includere esempi visivi, se possibile
- •Fornire traduzioni o versioni semplificate
- ·Supportare i dipendenti con autismo con una struttura



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



- · 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.





# Slide 14: Scegliere dei partecipanti

# 5. Sviluppare un codice di condotta

#### Fase 1: Scegliere i partecipanti

- Scegliere i partecipanti
- •Includere personale esperto dei vari reparti (reception, ristorazione, pulizie, cucina)
- •Coinvolgere consulenti per l'inclusione delle persone con disabilità o sostenitori dell'autismo
- ·Garantire la diversità dei punti di vista
- •Creare un senso di appartenenza tra i vari reparti



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



- · 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.





# Slide 15: Analizzare le tamatiche etiche precedenti

#### Fase 2: Analizzare le questioni etiche

- •Esaminare le sfide etiche affrontate in passato nel settore dell'ospitalità
- •Reclami degli ospiti gestiti in modo improprio
- •Bullismo, molestie e discriminazione sul posto di lavoro
- •Violazioni del codice di abbigliamento, della puntualità o della privacy
- ·Sovraccarico sensoriale che influisce sui dipendenti con autismo



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

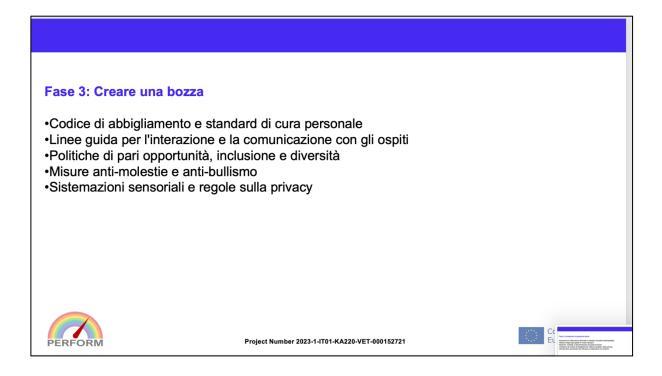


- · Incoraggiare i formatori a stimolare i partecipanti a riflettere su problemi etici reali che la loro organizzazione ha affrontato.
- · Spiegare come l'analisi di episodi passati contribuisca a definire regole pertinenti e preventive.
- · Elencare esempi comuni: pettegolezzi, gestione inadeguata dei 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.





#### Slide 16: Crea lo schema



- · 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.





# Slide 17: Raccogliere le impressioni degli stakeholder

#### Fase 4: Condividere la bozza per ottenere feedback

- •Consultare i responsabili di reparto e i rappresentanti del personale
- •Raccogliere feedback sulla chiarezza e la praticità
- •Verificare le linee guida specifiche per i dipendenti con neurodiversità
- •Adattare le regole a tutte le aree dei servizi di ospitalità
- •Garantire realismo e inclusività



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

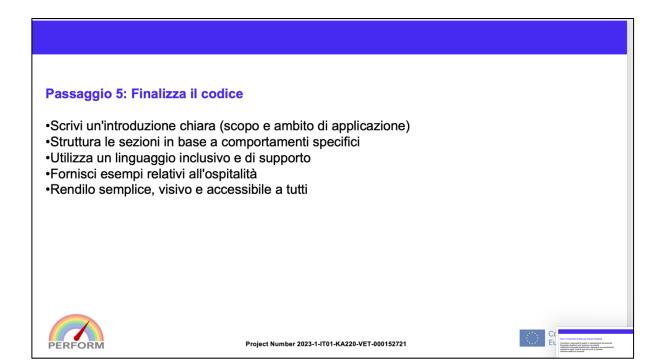


- · Sottolineare che la stesura non è il fine ultimo: il feedback è fondamentale.
- · Promuovere la condivisione della bozza con il personale, i manager e i consulenti per l'inclusione.
- · Discutere in che modo un feedback sincero contribuisce a migliorare la chiarezza, l'accessibilità e la praticità.
- · Incoraggiare la discussione: in che modo i formatori possono garantire che il feedback venga raccolto in modo significativo?





#### Slide 18: Finalizzare il codice di condotta



- · 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.





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

#### Modello di Codice di Condotta

- •Indice dei contenuti: elenca tutti i temi chiave inclusi nel CoC, con i relativi numeri di pagina.
- •Politica e scopo dell'azienda: promuovere il rispetto, la professionalità, l'inclusività e il sostegno a ambienti strutturati, a beneficio di tutti, compresi i dipendenti con autismo.
- •Codice di abbigliamento: standard di cura personale professionali; uniformi e igiene; profumi non troppo intensi per evitare fastidi sensoriali
- •Uso della tecnologia e sicurezza sul posto di lavoro: regole per l'uso dei sistemi tecnologici al fine di proteggere la riservatezza degli ospiti e garantire l'efficienza operativa.
- •Rapporti tra i membri del personale: è richiesta una comunicazione rispettosa e professionale; sono da evitare pettegolezzi, battute inappropriate e comportamenti esclusivi.



# 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.



European Union



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

#### Modello di codice di condotta

- •Comportamento sul posto di lavoro e cultura aziendale: puntualità, comunicazione chiara, lavoro di squadra e rispetto per i diversi stili di lavoro.
- •Molestie e discriminazione: tolleranza zero per molestie, bullismo e discriminazione, con esempi chiari.
- •Adattamenti sul posto di lavoro per dipendenti neurodiversi: accesso a spazi sensorialmente accessibili, istruzioni scritte, routine strutturate; trattamento riservato delle richieste.
- •Misure disciplinari: procedure chiare in caso di violazioni, dall'ammonimento verbale alle procedure formali a seconda della gravità.



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



- · 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.





# Slide 21: Elenco delle Migliori pratiche

#### Elenco delle migliori pratiche

- •Il linguaggio è chiaro e semplice?
- •Sono state prese in considerazione le esigenze delle persone con diversità neurologica?
- •Sono stati inclusi tutti i reparti di servizio?
- •Gli esempi sono realistici e pratici?
- •La formazione è collegata al Codice?
- •I manager danno l'esempio?
- •Le procedure di segnalazione sono riservate e semplici?
- •Gli aggiornamenti sono programmati regolarmente?
- •II feedback viene raccolto da dipendenti diversi?



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



## 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.





# Slide 22: Come applicare il codice

# 6. Applicazione del codice

- •Rafforzare il Codice attraverso le routine quotidiane
- •Utilizzarlo nelle valutazioni delle prestazioni e nei feedback
- •I manager devono dare l'esempio del comportamento atteso
- ·Supportare il personale con autismo con un coaching strutturato
- •Applicare il Codice in modo equo a tutti i dipendenti



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



- · 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.





# Slide 23: Cultura aziendale e standard comportamentali

# 7. Cultura aziendale e standard comportamentali

#### L'importanza della cultura aziendale nel settore dell'ospitalità

- •La cultura aziendale influenza l'esperienza dei dipendenti e la qualità del servizio
- •Una cultura aziendale forte promuove il rispetto, la professionalità, il lavoro di squadra e l'inclusività.
- •Standard di comunicazione chiari aiutano i dipendenti con autismo.
- •Istruzioni scritte e supporti visivi migliorano l'accessibilità.
- •Il lavoro di squadra valorizza i diversi punti di forza, compresa l'attenzione ai dettagli.
- •Un supporto strutturato aiuta nelle interazioni con gli ospiti e nel recupero del servizio.



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



- · 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.





#### Slide 24:

#### Definizione e mantenimento degli standard comportamentali

- •Standard chiari definiscono la comunicazione, l'aspetto e il lavoro di squadra accettabili.
- •Tolleranza zero per bullismo, molestie e discriminazione.
- •l supervisori devono dare quotidianamente l'esempio dei comportamenti attesi.
- •Adattamenti sensoriali (spazi tranquilli, pause flessibili) favoriscono l'inclusione.
- •Il coinvolgimento regolare del personale e la formazione sull'inclusività rinnovano la cultura aziendale.
- •Una cultura positiva attrae talenti e migliora l'esperienza degli ospiti.



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



- · 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.





#### Slide 25: Sommario del modulo e chiusura

## Sommario Modulo 5

- •Un codice di condotta getta le basi per luoghi di lavoro sicuri e inclusivi.
- •Una cultura positiva sul posto di lavoro sostiene tutti i dipendenti, compreso il personale con autismo.
- •Una comunicazione chiara e standard di comportamento ben definiti riducono al minimo i conflitti.
- •Adeguamenti inclusivi promuovono il coinvolgimento dei dipendenti e l'eccellenza del servizio.
- •I codici devono essere documenti vivi, in continua evoluzione con la crescita dell'organizzazione.
- •Investire nell'inclusione rafforza il successo dell'ospitalità a lungo termine.



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



#### 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.

