



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

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



A RIGUARDO:

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



RISULTATI *DEL PROGETTO*

1

Risultato del progetto 1: piattaforma PERFORM HR

2

Risultato del progetto 2: PERFORM Digital Toolkit

3

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



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

1

Definire e spiegare il ruolo di un Codice di condotta

2

Identificare gli elementi chiave di un comportamento inclusivo

3

Imparare a sviluppare e applicare un Codice di condotta



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



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



La cultura dell'ospitalità

Aspetti principali

- 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



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



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



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



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

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



4. Contenuti del codice di condotta

Struttura di un Codice di condotta per l'ospitalità

- Introduzione e scopo
- Valori organizzativi
- Comportamento previsto sul posto di lavoro
- Regole di interazione e comunicazione con gli ospiti
- Sezioni relative alla lotta alla discriminazione e all'inclusione



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



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



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



Fase 3: Creare una bozza

- Codice di abbigliamento e standard di cura personale
- Linee guida per l'interazione e la comunicazione con gli ospiti
- Politiche di pari opportunità, inclusione e diversità
- Misure anti-molestie e anti-bullismo
- Sistemazioni sensoriali e regole sulla privacy



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



Passaggio 5: Finalizza il codice

- Scrivi un'introduzione chiara (scopo e ambito di applicazione)
- Struttura le sezioni in base a comportamenti specifici
- Utilizza un linguaggio inclusivo e di supporto
- Fornisci esempi relativi all'ospitalità
- Rendilo semplice, visivo e accessibile a tutti

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.



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.



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?
- Il feedback viene raccolto da dipendenti diversi?



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



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.



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.
- I 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.



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.



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

GRAZIE



Co-funded by the
European Union

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