

CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO AZIENDALE

1. PREMESSA E FINALITÀ

Il presente Codice Etico definisce l'insieme dei valori, dei principi e delle responsabilità che la Proprietà riconosce, accetta e condivide. Rappresenta la base della nostra cultura aziendale e guida ogni nostra azione quotidiana. L'osservanza del Codice è fondamentale per garantire il prestigio della struttura e la qualità del servizio in un contesto unico e fragile come quello di Venezia.

2. PRINCIPI GENERALI

- **Legalità e Onestà:** Operiamo nel pieno rispetto delle leggi vigenti, del CCNL di categoria e dei regolamenti comunali.
- **Trasparenza:** Ogni transazione e interazione deve essere improntata alla massima chiarezza e verità.
- **Centralità dell'Ospite:** L'eccellenza nel servizio non è un optional, ma il nostro obiettivo primario. Ogni ospite deve sentirsi accolto con professionalità e calore.

3. NORME DI COMPORTAMENTO PROFESSIONALE

3.1 Immagine e Decoro (Uniforme e Postura)

- **Uniforme:** Il dipendente è tenuto a indossare l'uniforme completa, pulita e in ordine. Eventuali spille o badge identificativi devono essere ben visibili.
- **Cura Personale:** È richiesta un'igiene personale impeccabile. Per il personale di sala e reception, si richiede un aspetto sobrio e professionale.
- **Comportamento in Area Ospiti:** È vietato consumare pasti, fumare o assumere posture non professionali (es. appoggiarsi ai banconi, sedersi in aree comuni) in presenza degli ospiti.

3.2 Uso della Tecnologia e Social Media

- **Dispositivi Personali:** L'uso dello smartphone per scopi privati è consentito esclusivamente durante le pause. Durante il servizio, il telefono deve essere riposto negli spazi assegnati.
- **Reputazione Online:** Il dipendente si astiene dal pubblicare contenuti sui propri canali social che possano ledere l'immagine dell'azienda, dei colleghi o dei clienti. È vietato taggare la struttura in post che ritraggono situazioni non professionali.

4. RAPPORTI TRA COLLEGHI E AMBIENTE DI LAVORO

- **Rispetto e Inclusione:** Non è tollerata alcuna forma di discriminazione per motivi di razza, sesso, religione, orientamento sessuale o disabilità.
- **Anti-Molestie:** L'azienda promuove un ambiente di lavoro libero da qualsiasi forma di pressione psicologica o fisica. Comportamenti offensivi o molesti portano all'immediato avvio di procedure disciplinari.
- **Lavoro di Squadra:** La collaborazione tra Cucina, Sala e Reception è il cuore del nostro successo. I problemi interni si risolvono con il dialogo e la mediazione della Proprietà, mai davanti agli ospiti.

5. ETICA SPECIFICA PER IL CONTESTO VENEZIANO

- **Gestione dei Rifiuti e Sostenibilità:** Data la particolarità del sistema di raccolta Veritas a Venezia, il rispetto degli orari e della differenziazione è tassativo. Ogni errore comporta sanzioni elevate per l'azienda e danni al decoro cittadino.
- **Tutela della Quietè:** Soprattutto per il turno notturno e le operazioni di carico/scarico, è necessario operare con il minimo disturbo per i residenti limitrofi.
- **Gestione Acque e Risorse:** Siamo custodi di un ecosistema delicato. È dovere di ogni dipendente monitorare ed evitare inutili sprechi di acqua ed energia.

6. INTEGRITÀ ECONOMICA E CONFLITTO DI INTERESSI

- **Trasparenza Finanziaria:** È fatto assoluto divieto di sollecitare mance o compensi extra.
- **Conflitto di Interessi:** Il dipendente non può svolgere attività che siano in concorrenza con l'azienda o che possano influenzare negativamente il suo giudizio professionale (es. consigliare attività esterne in cambio di commissioni non dichiarate).
- **Regali:** Non è consentito accettare regali o favori da fornitori che superino il valore puramente simbolico (es. omaggi natalizi standard).

7. PROTEZIONE DEI DATI E PRIVACY (GDPR)

- **Riservatezza degli Ospiti:** Le informazioni riguardanti i clienti (nomi, abitudini, numeri di camera, dati di pagamento) sono strettamente confidenziali.
- **Segreto Aziendale:** Le procedure operative, i costi d'acquisto e le strategie commerciali sono proprietà dell'azienda e non devono essere divulgate a terzi.

8. SALUTE E SICUREZZA

- **Igiene Alimentare (HACCP):** Per il personale di cucina e sala, il rispetto delle procedure igieniche è una responsabilità morale verso la salute degli ospiti.
- **Sicurezza sul Lavoro:** Ogni dipendente è tenuto a utilizzare i DPI (dispositivi di protezione individuale) forniti e a segnalare tempestivamente situazioni di pericolo o guasti alle attrezzature.

9. SISTEMA DISCIPLINARE

L'inosservanza delle norme contenute nel presente Codice Etico potrà costituire inadempimento alle obbligazioni contrattuali, con le conseguenze previste dalle norme di legge e dal CCNL applicato (dal richiamo verbale fino al licenziamento, a seconda della gravità).

Venezia, 15/04/2026

Il Rappresentante Legale

