

CODICE ETICO E DI CONDOTTA

Tutti i dipendenti e i collaboratori di STARS sono tenuti al rispetto delle seguenti regole di comportamento, dirette ad adeguare la propria condotta alle esigenze di miglior trattamento degli Ospiti. Con la firma del contratto di collaborazione con STARS, il collaboratore si impegna a tenere una condotta conforme a quanto previsto nel presente codice etico e di condotta. Il collaboratore si impegna a tenere indenne STARS da qualsivoglia pregiudizio, patrimoniale e non patrimoniale, derivante dall'inosservanza delle regole di comportamento ivi elencate.

Il **COLLABORATORE** s'impegna a:

RISPETTARE LA LEGGE E GLI USI : I dipendenti/collaboratori mantengono comportamenti adeguati e rispettosi relativamente

ad usi e costumi, aspetti religiosi e sociali del Paese ospitante. Le norme vigenti nel Paese ove si svolge l'attività nonché in Italia sono accuratamente e strettamente osservate. Oltre alle regole alberghiere locali. (eventuale addendum viene consegnato in destinazione)

NON FUMARE: È assolutamente vietato fumare in pubblico e nelle zone dedicate agli ospiti, in costumeria e in tutti i luoghi a rischio incendio.

RISPETTARE LA DIVISA: La divisa è fornita in comodato d'uso e dovrà quindi essere riconsegnata in loco al proprio responsabile al termine della permanenza in villaggio. La richiesta di capi sostitutivi/aggiuntivi durante la stagione o la riconsegna incompleta o danneggiata al termine del contratto, comporterà il risarcimento a STARS da parte del collaboratore del costo dei capi mancanti o danneggiati. È esclusa da quanto sopra la normale usura dei capi. S'impegna altresì ad indossare durante il lavoro la divisa fornita dall'azienda nostra committente o da STARS stessa, rispettando il programma settimanale che gli verrà comunicato a destinazione.

UTILIZZARE UN LINGUAGGIO CONSONO AL CONTESTO RISPETTANDO ASSOLUTAMENTE L'EDUCAZIONE. È vietato utilizzare un lessico volgare in qualsiasi attività/spettacolo e/o contatto con l'ospite e/o personale alberghiero. È severamente vietato instaurare discussioni su argomenti delicati e che, a causa di posizioni e giudizi soggettivi discordanti, possano modificare il giudizio dell'ospite o creare malumori (esempio calcio, politica, religione, ecc.). È obbligatorio mantenere un atteggiamento gentile ed educato evitando i toni eccessivi o alterati.

A GESTIRE I RAPPORTI CON L'OSPITE: Premesso che l'obiettivo primario è la soddisfazione di tutti gli ospiti e che il proprio comportamento deve essere al di sopra di ogni critica, durante le attività di contatto non devono essere mai privilegiate particolari categorie (a titolo esemplificativo, i giovani, le donne, coloro che appaiono più facoltosi), ma favorire il coinvolgimento di tutti, evitando di creare rapporti esclusivi o privilegiati con singoli o con specifici gruppi. Deve essere dedicata un'attenzione particolare agli Ospiti che necessitano di particolari tutele (ad es. persone con disabilità o difficoltà relazionali) per ottenere la fruizione da parte degli stessi dei servizi di animazione del Villaggio. Inoltre è da evitare ogni comportamento che costituisca reato, ai sensi delle norme vigenti, inopportuno e/o non conforme alle norme di buona educazione. È assolutamente vietato ogni atteggiamento volgare e/o offensivo. È raccomandato utilizzare un atteggiamento non invadente. Se necessario garantire la traduzione in una seconda lingua e aiutare gli Ospiti a comprendere la realtà locale.

DETENERE ATTEGGIAMENTO POSITIVO, sobrio e propositivo verso i Clienti finali, i colleghi, la Direzione Alberghiera, aziende terze e interlocutori vari, collaborando con metodo e massima armonia e cooperazione;

NON INDOSSARE OCCHIALI DA SOLE: È assolutamente vietato l'utilizzo degli occhiali da sole di fronte agli ospiti

A CURARE LA PROPRIA IMMAGINE: Attenersi al buon gusto. L'igiene personale e l'aspetto devono essere particolarmente curati: in particolare, per ciò che concerne capelli, sempre puliti e in ordine, la rasatura giornaliera e la barba curata. Il trucco pesante/appariscente e/o ogni altro elemento particolarmente eccessivo sono da evitare. Consigliata l'abbronzatura.

NON FARE USO DI SOSTANZE STUPEFACENTI (ANCHE LEGGERE): DA NON CONSUMARE DA SOLO O IN COMPAGNIA, NON DETENERE ANCHE SOLO TEMPORANEAMENTE, NON VENDERE O ACQUISTARE OGNI TIPO DI SOSTANZA STUPEFACENTE, sia leggera che pesante, vietata dalla legislazione svizzera e/o del paese di svolgimento dell'incarico, e tutto ciò indipendentemente da eventuali leggi od usanze più permissive in vigore nel luogo ove egli svolge il suo impiego. Il collaboratore prende quindi atto che la violazione di quest'impegno durante l'intero periodo di COLLABORAZIONE comporterà l'immediata denuncia presso la competente autorità, il suo immediato licenziamento ed il suo dovere di risarcire STARS ed i suoi clienti per ogni tipo di danno cagionato da questo suo comportamento (spese di sostituzione del collaboratore, danno d'immagine, danno derivato da rescissioni anticipate dei contratti a vantaggio di STARS, spese legali/giudiziarie, ed ogni altra relativa). In quest'ottica il collaboratore riconosce quindi a STARS il diritto di richiederli una PENA CONVENZIONALE DI CHF. 100.000, riservato il risarcimento del danno non coperto da questa somma.

NON FARE USO DI ALCOLICI: È severamente vietato consumare alcolici durante gli orari lavorativi.

NON AVERE RAPPORTI INTIMI (SESSO)CON OSPITI: È assolutamente vietato intrattenere rapporti sessuali con Ospiti di minore età: è un reato anche penale.

A RISPETTARE le disposizioni previste dall'articolo 2 del decreto legislativo italiano n. 39 del 2014 in materia di lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile.

AD ATTENERSI alle informazioni, procedure e istruzioni in materia di sicurezza e igiene del lavoro fornite dai Corrispondenti nei singoli Villaggi Bravo nonché a tutte le norme stabilite dalle leggi applicabili vigenti in materia sanitaria, di sicurezza, prevenzione infortuni e igiene del lavoro applicabili nei luoghi in cui si svolgono i Servizi

E' VIETATO effettuare qualsiasi attività che preveda l'uso del fuoco e/o materiali infiammabili a scopo d'intrattenimento all'interno della programmazione lavorativa. (es Fire Show)

RISPETTARE LE ATTREZZATURE E I MATERIALI: I dipendenti/collaboratori di STARS sono responsabili del corretto utilizzo, nonché della custodia e della manutenzione delle attrezzature e dei materiali dagli stessi detenuti per ragioni di servizio. Sono altresì responsabili del corretto utilizzo e della custodia in perfetto stato dei capi divisa affidati. S'impegna a prestare la massima attenzione nell'utilizzo degli strumenti di lavoro, delle aree e degli alloggi che gli saranno messi a disposizione.

COLLABORARE IN ARMONIA con i colleghi e con il personale alberghiero.

NON AGIRE IN MODO DA RECARE DANNO all'immagine di Stars, del nostro committente e/o dei clienti finali, della Direzione Alberghiera e di qualsiasi azienda terza;

NON AGIRE CONTRO L'INTERESSE di Stars, del TO e della soddisfazione dei Clienti finali;

AVERE MASSIMA PUNTUALITÀ negli impegni lavorativi, nelle procedure stabilite e conseguenti;

NON SVOLGERE ATTIVITÀ IN CONTRASTO O IN CONCORRENZA con quelle di Stars e del Committente;

NON DIVULGARE ogni tipologia di dati e/o informazioni appartenenti e/o su Stars e/o suoi clienti, anche oltre il termine del rapporto di collaborazione.

TUTELARE L'AMBIENTE E I SITI ARCHEOLOGICI: evitare di gettare rifiuti o di inquinare in qualsiasi modo il sito delle attività.

Promuovere atteggiamenti responsabili da parte degli Ospiti per la tutela dell'ambiente e dei siti archeologici.

PROMUOVERE LE ATTIVITÀ DEL VILLAGGIO: I dipendenti/collaboratori di STARS conoscono e promuovono il programma animazione ed escursioni. E' severamente vietato promuovere e/o vendere attività/escursioni al di fuori di quelle organizzate dal cliente, ben sapendo che questo tipo di attività comporta responsabilità civili in carico al collaboratore. Promuovere gli altri prodotti del brand del Villaggio e/o di altri brand ove e quando concordato con il Tour Operator. Favorire l'acquisto di successivi soggiorni da parte degli Ospiti.

NON UTILIZZARE LE ATTREZZATURE DELLA STRUTTURA NEL GIORNO LIBERO

CONSUMARE I PASTI AL TAVOLO CON GLI OSPITI evitando l'aggregazione esclusiva tra animatori e favorendo invece un intrattenimento spontaneo e naturale anche in tali occasioni. Evitare ogni atteggiamento poco educato ed utilizzare sempre e comunque le regole del buon costume e del galateo.

RISPETTARE OGNI DISPOSIZIONE indicata prima della partenza e per l'intera stagione prevista

MANTENERE UN COMPORTAMENTO PROFESSIONALE, irreprensibile e corretto in ogni occasione, essendo da esempio ai colleghi

ESPLICARE LE FUNZIONI LAVORATIVE, al meglio delle proprie possibilità, con correttezza, precisione, tempismo e chiarezza comunicativa (relazioni, segnalazioni, richieste ecc.) nei confronti del Cliente finale, il Committente, Stars, Direzione Alberghiera, aziende terze e collaboratori vari;

INTEGRAZIONE RM

INDOSSARE LA DIVISA FORNITA se prevista o in alternativa avere un abbigliamento adeguato al ruolo, situazione, regolamento alberghieri e di destinazione; bandito l'uso di scarpe scoperte, costume/pantaloncino, pantalone corto la sera;

ESSERE CONOSCITORI ESPERTI del mondo villaggistico e delle peculiarità professionali e di business annesse;

AVERE ASSOLUTA REPERIBILITÀ OPERATIVA con giusta disponibilità ha una spiccata attitudine al problem solving in ordine e in rispetto alle procedure stabilite da Stars e dal Committente