



Cofinanțat de Uniunea
Europeană



TINERI IN MISCARE – Masuri active pentru un viitor profesional sustenabil Cod proiect: 336098

Crearea unui mediu incluziv in HORECA
pentru colegi si clienti





TINERI IN MISCARE – Masuri active pentru un viitor profesional sustenabil

- ▶ Subactivitatea 5.2 contribuie la promovarea principiilor orizontale „Egalitatea de șanse și de tratament, între femei și bărbați și integrarea perspectivei de gen”, „Nediscriminarea și prevenirea oricărei forme de discriminare” și „Accesibilitatea persoanelor cu dizabilități”.



Obiectivele prezentării

- ▶ Să definim clar conceptul de diversitate, incluziune și nediscriminare și cum se aplică în domeniul HoReCa.
- ▶ Să înțelegem beneficiile unei abordări incluzive în relația cu colegii și clienții.
- ▶ Să identificăm practici și politici eficiente pentru un mediu incluziv.
- ▶ Să oferim exemple concrete și instrumente utile pentru implementare.



Crearea unui mediu incluziv in Horeca pentru colegi si clienti

- Un mediu primitor e cheia succesului durabil

Să definim clar conceptul de **incluziune** si cum se aplică in domeniul HoReCa:

- ▶ Incluziunea în HoReCa înseamnă crearea unui mediu de lucru și de servire în care toate persoanele – angajați și clienți – se simt respectate, acceptate și sprijinite, indiferent de gen, vârstă, etnie, dizabilitate, orientare sexuală, religie sau alte caracteristici personale.



Este un proces activ prin care restaurantele, hotelurile, cafenelele și alte unități ospitaliere adoptă politici, practici și atitudini care:

- ▶ oferă șanse egale de angajare și promovare;
- ▶ asigură un tratament corect și demn pentru toți clienții;
- ▶ creează spații accesibile fizic, emoțional și cultural;
- ▶ încurajează diversitatea și colaborarea în echipă.





Dimensiunile incluziunii

- ▶ Dimensiunile incluziunii reprezintă **toate aspectele prin care oamenii diferă unii de alții** și care trebuie recunoscute, respectate și integrate într-un mediu incluziv. Aceste diferențe pot fi **vizibile** sau **invizibile**, **înnăscute** sau **dobândite**.
- ▶ Acestea se referă la: Gen, Vârstă, Dizabilități fizice sau cognitive. Etnie și rasă, Religie, Orientare sexuală, Statut social sau economic, Limbă.
- ▶ **Mesaj cheie: Incluziunea autentică în HoReCa apare atunci când fiecare persoană se simte acceptată, ascultată și respectată – indiferent de cine este sau de unde vine.**



Beneficiile incluziunii

- ▶ Crește satisfacția clienților
- ▶ Scade fluctuația personalului
- ▶ Creează o cultură a colaborării
- ▶ Îmbunătățește imaginea publică
- ▶ Stimulează inovația și performanța





Recrutarea incluziva

- ▶ Este un proces de selectare care are ca scop **eliminarea barierelor și prejudecăților**, oferind **șanse egale** tuturor candidaților, indiferent de vârstă, gen, etnie, dizabilitate, orientare sexuală, religie sau alte caracteristici personale.
- ▶ În HoReCa, acest tip de recrutare este esențial pentru:
 - ❑ formarea unor echipe diverse,
 - ❑ reflectarea diversității clienților
 - ❑ crearea unui climat de respect și siguranță



Principii de recrutare incluzivă în HoReCa

▶ Egalitate de șanse

- Toți candidații sunt evaluați **pe baza competențelor**, nu a aparenței, statutului social sau etniei.

▶ Transparență în proces

- Criteriile de selecție sunt clare, obiective și bine comunicate.

▶ Accesibilitate

- Oportunitățile de angajare trebuie să fie **ușor de găsit și înțelese**, inclusiv de către persoane cu dizabilități sau din medii defavorizate.





Beneficiile recrutării incluzive

- ▶ Atragerea de talente din surse mai variate
- ▶ Creșterea motivației și loialității angajaților
- ▶ Reputație pozitivă în comunitate
- ▶ Reducerea fluctuației de personal





Practici pentru un mediu incluziv

- ▶ În relația cu angajații/colegii:
- ✓ Folosirea unui limbaj neutru și respectuos în toate materialele interne.
- ✓ Respectarea pronumelor și identității de gen alese de fiecare coleg.
- ✓ Programare flexibilă pentru a acomoda nevoi religioase sau personale (ex: pauze pentru rugăciune, sărbători religioase).
- ✓ Traducerea documentelor interne (ex. contracte, reguli de siguranță) în limbile vorbite de angajații internaționali.
- ✓ Asigurarea accesibilității pentru angajați cu dizabilități (rampe, spații accesibile, echipamente adaptate).
- ✓ Inițierea de activități de team-building incluzive, în care toți angajații se pot implica



- ▶ **În relația cu clienții:**
- ✓ **Meniuri în mai multe limbi sau cu pictograme pentru clienți cu dificultăți de citire.**
- ✓ **Oferirea unor opțiuni alimentare diverse.**
- ✓ **Personal instruit în interacțiunea cu persoane cu dizabilități (ex: comunicare empatică, cunoștințe de bază în limbajul semnelor).**
- ✓ **Design universal al spațiului– acces facil pentru scaune rulante, toaletă adaptată, semnalistică clară.**



Provocări în implementarea incluziunii în HoReCa

- ▶ **1. Prejudecăți și stereotipuri în echipă**
 - ✓ Unii angajați pot avea convingeri personale care duc la **excluderea sau marginalizarea** colegilor (ex: față de persoane LGBTQ+, persoane cu dizabilități sau din alte culturi).
 - ✓ Glume sau remarci nepotrivite pot crea un climat ostil, chiar dacă nu sunt intenționate ca jigniri.
- ▶ **2. Lipsa de formare în diversitate și incluziune**
 - ✓ Mulți angajatori din HoReCa **nu oferă traininguri** privind comunicarea incluzivă sau gestionarea echipelor diverse.
 - ✓ Angajații nu știu cum să interacționeze profesionist cu persoane cu dizabilități, clienți de altă cultură sau colegi cu nevoi speciale.



- ▶ **3. Program de lucru intens și stresant**
- ✓ Ritmul alert al activității duce uneori la **conflicte rapide și reacții impulsive**, fără răbdare pentru diferențe.
- ✓ Sub presiune, comunicarea empatică și colaborarea pot deveni dificile.
- ▶ **4. Lipsa unor politici clare anti-discriminare**
- ✓ Fără reguli scrise și asumate, comportamentele discriminatorii pot fi ignorate sau tratate superficial.
- ✓ Angajații afectați se simt nesiguri și nu semnalează problemele, de teamă să nu-și piardă locul de muncă.



Politici de egalitate și siguranță

- ▶ Elaborarea și comunicarea unor politici clare anti-discriminare.
- ▶ Crearea unui canal de sesizări anonim și eficient.
- ▶ Protecția victimelor și a celor care semnalează comportamente nepotrivite.
- ▶ Monitorizarea și evaluarea periodică a climatului de lucru.



Ce presupune dezvoltarea competențelor de diversitate?

- ▶ Dezvoltarea competențelor de diversitate presupune formarea angajaților și liderilor în a **recunoaște, înțelege, respecta și valorifica diferențele** dintre oameni, în cadrul echipelor și în relația cu clienții.





Ce înseamnă „dezvoltarea competențelor de diversitate”?

- ▶ **Competențele de diversitate** sunt un set de cunoștințe, atitudini și abilități care le permit angajaților și managerilor să lucreze eficient într-un mediu divers – cu persoane din medii culturale, sociale, religioase sau de gen diferite.
- ▶ **În HoReCa**, aceste competențe sunt vitale, pentru că:
 - ❑ Interacțiunile umane sunt constante (cu clienți și colegi).
 - ❑ Situațiile neprevăzute și diferențele culturale apar frecvent.
 - ❑ Atitudinea personalului influențează direct satisfacția clientului.



Exemplu de competențe–cheie de diversitate:

- ❖ ***Empatia și ascultarea activă***–Capacitatea de a asculta fără prejudecăți și de a înțelege perspectiva celuilalt, indiferent de diferențele culturale sau personale.
- ❖ ***Adaptabilitatea culturală***–Abilitatea de a lucra eficient cu persoane din culturi diferite și de a răspunde sensibil la nevoile acestora.
- ❖ ***Comunicarea incluzivă***–Utilizarea unui limbaj clar, politicos, care nu exclude sau marginalizează.



Cum se pot dezvolta aceste competențe?

► 1. Traininguri specializate, sesiuni interactive despre:

- ✓ comunicare interculturală
- ✓ diversitate de gen și LGBTQ+
- ✓ interacțiunea cu persoane cu dizabilități.

2. Mentorat și peer learning:

- ✓ Angajații pot învăța unii de la alții prin schimb de experiență și observare directă.
- ✓ Mentorii pot fi aleși din rândul celor cu experiență în echipe diverse.



▶ 3. Simulări și exerciții practice:

- ✓ Simulări de situații reale din restaurant sau hotel.

➤ 4. Integrarea în cultura organizațională:

- ✓ Competențele de diversitate trebuie introduse de la început în cultura organizațională.
- ✓ Noii angajați învață astfel din prima zi că respectul și incluziunea sunt valori-cheie.



Beneficiile dezvoltării competențelor de diversitate:

- ▶ Creșterea satisfacției clienților
- ▶ Îmbunătățirea colaborării în echipă
- ▶ Reducerea conflictelor
- ▶ Creșterea retenției angajaților
- ▶ Reputație pozitivă a afacerii





Provocări în cazurile de diversitate în HoReCa

▶ 1. Bariere lingvistice

- ✓ În echipe internaționale, angajații pot avea dificultăți în a comunica eficient din cauza limbii.
- ✓ Acest lucru duce la greșeli operaționale sau la tensiuni între colegi.

▶ 2. Nepotrivirea stilurilor culturale

- ✓ Normele culturale diferite pot afecta colaborarea în echipă sau modul de adresare față de clienți.
- ✓ Pot apărea neînțelegeri legate de punctualitate, ierarhie sau interacțiuni nonverbale.



- ▶ **3. Discriminare bazată pe gen sau orientare sexuală**
- ✓ Unele medii de lucru din HoReCa sunt dominate de atitudini tradiționale sau sexiste.
- ✓ Persoanele LGBTQ+ pot fi tratate diferit, marginalizate sau chiar hărțuite.
- ▶ **4. Lipsa de acomodare a persoanelor cu dizabilități**
- ✓ Spațiile nu sunt adaptate pentru angajați sau clienți cu dizabilități (rampe, semnalizare, meniuri adaptate).
- ✓ Managerii evită angajarea persoanelor cu nevoi speciale din lipsă de informare sau prejudecăți.



Nediscriminare

- ▶ Nediscriminarea înseamnă tratamentul egal al tuturor persoanelor, fără excludere sau dezavantaj pe criterii precum:

- ✓ Gen
- ✓ Vârstă
- ✓ Origine etnică
- ✓ Religie
- ✓ Dizabilitate
- ✓ Orientare sexuală
- ✓ Statut social și economic



Este fundamentată în legislație, dar și în etica profesională.



De ce este importantă nediscriminarea în HoReCa

- ▶ Sectorul are interacțiuni zilnice cu persoane diverse.
- ▶ Creează un mediu primitiv pentru clienți și colegi.
- ▶ Îmbunătățește reputația și crește loialitatea clienților.
- ▶ Reduce conflictele și îmbunătățește moralul echipei.





Exemple de comportamente discriminatorii

- ▶ Refuzul de a angaja pe criterii de vârstă, gen sau etnie.
- ▶ Comentarii jignitoare legate de aspectul fizic sau orientarea sexuală.
- ▶ Tratarea preferențială a clienților în funcție de statut social.
- ▶ Lipsa accesibilității pentru persoane cu dizabilități.



Politici de prevenire a discriminării

- ▶ Politică internă anti-discriminare clară și comunicată tuturor.
- ▶ Instruirea personalului privind diversitatea și respectul.
- ▶ Canale anonime pentru raportarea incidentelor.
- ▶ Toleranță zero față de comportamente discriminatorii.



Elemente cheie anti-discriminare

▶ 1. Politică scrisă anti-discriminare

- ✓ Definirea clară a termenilor: discriminare directă, indirectă, hărțuire, victimizare.
- ✓ Exemple de comportamente interzise, adaptate specificului HoReCa (ex.: refuzul servirii, comentarii despre aspectul fizic, glume jignitoare).

➤ 2. Cod de conduită

- ✓ Reguli clare privind comportamentul așteptat al personalului față de colegi și clienți.
- ✓ Obligația de a folosi un limbaj politicos și de a respecta diversitatea culturală și personală.

➤ 3. Măsuri corective și sancțiuni

- ✓ Sancțiuni graduale în funcție de gravitate
- ✓ Măsuri de protecție împotriva acțiunilor negative pentru cei care raportează.



Gestionarea incidentelor de discriminare

- ▶ Ascultarea ambelor părți implicate.
- ▶ Documentarea clară a incidentului.
- ▶ Luarea de măsuri imediate pentru protejarea victimei.
- ▶ Aplicarea sancțiunilor conform regulamentului intern.



Beneficiile unei culturi fără discriminare

- ▶ Creșterea satisfacției angajaților și clienților.
- ▶ Reputație pozitivă și recomandări bune.
- ▶ Atrage talente diverse și reduce fluctuația personalului.
- ▶ Climat de lucru armonios și productiv.





Cofinanțat de Uniunea
Europeană



VA MULȚUMIM PENTRU ATENȚIA ACORDATA!

Expert: Visan Oana

Funcția: Consultant Resurse Umane

Data: 22-24.07.2025

Semnatura: 



Proiect cofinanțat din FSE+ Programul Educație și Ocupare 2021-2027

