



„TINERI IN MIȘCARE - Măsurile active pentru un viitor profesional sustenabil”, Cod SMIS 336098

Subactivitatea 5.2 Măsurile de intervenție pentru grupul țintă în vederea dezvoltării competențelor de diversitate, incluziune și nediscriminare

Fișa de lucru, Exercițiu „Ce avem în comun?”

Obiectiv

Dezvoltarea spiritului de echipă și conștientizarea elementelor comune dintre participanți, ca punct de plecare pentru discuții despre incluziune și respect reciproc.

Instrucțiuni

- Facilitatorul împarte participanții în perechi (2 persoane).
- În 5 minute, fiecare pereche trebuie să găsească cel puțin 3 lucruri neobișnuite pe care le au în comun (excluzând aspecte evidente precum „suntem toți în aceeași sală” sau „toți avem două mâini”).
- Fiecare grup notează pe o fișă răspunsurile.
- Fiecare pereche prezintă celorlalți lucrurile comune.

Beneficii

- Se reduce tensiunea de început.
- Încurajează ascultarea activă și comunicarea.
- Sublinează ideea că, în ciuda diferențelor, există mereu puncte comune



„TINERI IN MIȘCARE - Măsurile active pentru un viitor profesional sustenabil”, Cod SMIS 336098

Subactivitatea 5.2 Măsurile de intervenție pentru grupul țintă în vederea dezvoltării competențelor de diversitate, incluziune și nediscriminare

Fișa de lucru, Exercițiu de autorefecție „ Discriminare sau nu? Șanse egale sau nu?”

Obiectiv

Dezvoltarea capacității participanților de a recunoaște situațiile de discriminare și de nerespectare a egalității de șanse între femei și bărbați la locul de muncă, precum și stimularea gândirii critice asupra modului în care pot reacționa.

Instrucțiuni

Facilitatorul prezintă următoarele scenarii; participanții trebuie să decidă dacă situația reprezintă sau nu o formă de discriminare/inegalitate și să explice pe scurt de ce. Se discută răspunsurile în plen și se clarifică eventualele neînțelegeri.

Scenariul 1: La un interviu pentru un post de ospătar, candidata este întrebată dacă are copii sau dacă intenționează să își întemeieze o familie în viitorul apropiat. Angajatorul se întreabă dacă acest lucru ar putea influența disponibilitatea ei pentru program prelungit, capacitatea de a se implica serios sau motivarea de a promova.

Întrebări de reflecție:

- Este corect ca angajatorul să întrebe despre viața personală a candidatului?
- Cum ar putea răspunde candidata într-un mod respectuos, dar ferm?
- Ce efecte pot avea astfel de întrebări asupra șanselor egale de angajare?

.....

.....

Scenariul 2: Într-un restaurant, managerul repartizează constant femeile doar la curățenie și aranjarea meselor, considerând că „au mai multă grijă la detalii”. În schimb, bărbații sunt trimiși exclusiv la servirea clienților sau la bar.

Întrebări de reflecție:

- De ce această împărțire a sarcinilor nu oferă șanse egale pentru toți?
 - Ce mesaj primesc angajații atunci când li se limitează rolurile pe baza genului?
 - Cum ar putea un angajat din echipă să semnaleze această problemă?
-
-

Scenariul 3: La organizarea unei echipe pentru un eveniment, femeile sunt excluse automat de la sarcinile care implică ridicarea unor obiecte sau gestionarea logisticii. Managerul justifică decizia spunând că „nu fac față fizic la efort”.

Întrebări de reflecție:

- Este justificată presupunerea managerului că femeile nu pot gestiona anumite tipuri de sarcini?
 - Cum ar putea fi găsită o soluție echitabilă pentru împărțirea muncii fizice?
 - Ce consecințe are excluderea sistematică de la anumite sarcini asupra încrederii și dezvoltării profesionale a femeilor?
-
-

Beneficii

- Participanții învață să distingă între situații corecte și situații discriminatorii.



„TINERI IN MIȘCARE - Măsurile active pentru un viitor profesional sustenabil”, Cod SMIS 336098

Subactivitatea 5.2 Măsurile de intervenție pentru grupul țintă în vederea dezvoltării competențelor de diversitate, incluziune și nediscriminare

Fișa de lucru, Dezbateri „Impactul discriminării la 360 de grade ”

Obiectiv

Conștientizarea impactului discriminării asupra angajaților, echipelor de lucru și activităților economice din turism.

Instrucțiuni

Participanții sunt împărțiți în 3 grupuri, discută și notează următoarele aspecte:

- Grupul 1: Care este impactul discriminării la locul de muncă asupra angajaților din HORECA (încredere, motivație, sănătate psihică, satisfacție la locul de muncă)?

.....
.....

- Grupul 2: Care este impactul discriminării asupra echipelor de lucru (cooperare, productivitate, conflicte, climat organizațional)?

.....
.....

- Grupul 3: Care este impactul discriminării asupra clienților și activităților economice (reputație, fidelizarea clienților, eficiență, profitabilitate)?

.....

.....

Fiecare grup are la dispoziție 10–15 minute pentru a discuta și a nota principalele idei pe fișa de lucru. Apoi fiecare grup prezintă concluziile în plen, urmate de o discuție generală moderată de facilitator.

Întrebări de ghidaj:

- Influențează într-un fel discriminarea angajaților din HORECA experiența clienților? Cum?
- Ce efecte imediate și pe termen lung poate genera discriminarea angajaților sau a clienților asupra afacerilor din HORECA?

Beneficii

- Participanții înțeleg discriminarea ca fenomen complex, cu impact în lanț.
- Se creează o viziune de ansamblu (“360 de grade”) asupra importanței combaterii discriminării.



„TINERI IN MIȘCARE - Măsurile active pentru un viitor profesional sustenabil”, Cod SMIS 336098

Subactivitatea 5.2 Măsurile de intervenție pentru grupul țintă în vederea dezvoltării competențelor de diversitate, incluziune și nediscriminare

Fișa de lucru, Dezbateri „Egalitate de șanse și tratament pentru toți ”

Obiectiv

Recunoasterea de bune practici care pot fi utilizate în HORECA pentru a contribui la promovarea nediscriminării, a egalității de șanse și tratament între bărbați și femei în HORECA. Instrucțiuni.

Instrucțiuni

Facilitatorul prezintă următorul scenariu:

Studiu de caz – „Hotelul Riviera”: Hotelul Riviera, un complex turistic de 4 stele din Brașov, a decis să implementeze o politică internă prin care să promoveze nediscriminarea, egalitatea de șanse și tratament între bărbați și femei pentru toți angajații săi. Conducerea a observat că, în trecut, anumite sarcini erau împărțite pe criterii de gen: femeile erau repartizate cu precădere la menaj, iar bărbații la recepție sau logistică. Această abordare genera frustrări și limita oportunitățile de dezvoltare profesională.

Primul pas a fost organizarea unor sesiuni de instruire pentru tot personalul, unde s-au discutat concepte precum discriminarea, egalitatea de șanse și beneficiile diversității într-o echipă. Sesiunile de instruire au fost dublate de materiale scrise și video pentru a explica conceptele și aplicabilitatea lor la locul de muncă.

Hotelul a adoptat apoi o politică de recrutare transparentă, în care toate posturile disponibile sunt anunțate fara a face referire la criterii de gen, varsta sau alte criterii susceptibile de a crea discriminare; criteriile de selecție sunt clare, axate pe competențe și experiență.

În comunicarea internă și externă au fost eliminate orice mesaje care ar putea transmite stereotipuri de gen sau referiri discriminatorii. Materialele de promovare, anunțurile de angajare și regulamentele interne utilizează un limbaj neutru, centrat pe competențe și pe respect reciproc. Pentru a garanta respectarea acestei abordări, toate materialele de comunicare sunt analizate în prealabil de către un responsabil desemnat, care verifică absența termenilor sau a mesajelor cu potențial discriminatoriu și se asigură că acestea promovează principiile de egalitate, diversitate și incluziune.

În ceea ce privește organizarea echipei, managerii au introdus rotația sarcinilor, astfel încât toți angajații să aibă șansa de a experimenta diferite roluri: femeile au fost implicate și la bar sau recepție, iar bărbații în zona de menaj, atunci când era nevoie. Pentru a sprijini egalitatea, conducerea hotelului a implementat și o politică salarială echitabilă, cu grile de salarizare transparente, astfel încât angajați cu aceleași responsabilități să primească aceeași remunerație, indiferent de gen.

Nu în ultimul rând, hotelul a creat un mecanism de raportare anonimă, prin care angajații pot semnaliza cazuri de discriminare sau hărțuire. Toate sesizările sunt analizate de departamentul HR, iar rezultatele și măsurile luate sunt comunicate echipei pentru a asigura transparența.

În urma acestor măsuri, atmosfera de lucru s-a îmbunătățit semnificativ iar Hotelul Riviera a devenit astfel un exemplu de bune practici în HORECA, arătând că egalitatea de șanse și tratament între bărbați și femei sunt factori care contribuie la succesul afacerii.

– Participanții, organizați în grupuri mici, discută timp de 10–15 minute și răspund pe fișă la întrebările propuse. – Concluziile fiecărui grup sunt prezentate în plen.

Întrebări de ghidaj:

- Ce bune practici ați observat în scenariul „Hotelul Riviera”?
- Ce beneficii concrete aduc aceste bune practici angajaților (moral, motivație, șanse egale de promovare)?
- Ce beneficii aduc echipei și organizației (colaborare, productivitate, imagine pozitivă, atragerea clienților)?

Beneficii

- Participanții exersează identificarea discriminării în contexte reale de muncă.
- Participanții retin o listă comună de bune practici pentru un mediu de lucru echitabil și incluziv. .



„TINERI IN MIȘCARE - Măsurile active pentru un viitor profesional sustenabil”, Cod SMIS 336098

Subactivitatea 5.2 Măsurile de intervenție pentru grupul țintă în vederea dezvoltării competențelor de diversitate, incluziune și nediscriminare

Fișa de lucru, Dezbateri „Cum poate deveni restaurantul în care lucrăm un loc incluziv pentru angajați și clienți?”

Obiectiv

Conștientizarea responsabilității și contribuției fiecărui angajat în crearea unui mediu de lucru incluziv și prietenos.

Instrucțiuni

- Facilitatorul prezintă următorul scenariu:

Studiu de caz – „La Gusturi Diverse”:

Restaurantul „La Gusturi Diverse” este situat într-o zonă centrală, frecventată de turiști și localnici. Are 40 de locuri și un meniu variat: preparate tradiționale românești, opțiuni vegetariene și băuturi pentru toate vârstele. În fiecare zi, angajații primesc aproximativ 340 de clienți, turiști români și străini, brașoveni, interacționează cu familii cu copii mici, seniori, persoane cu dizabilități și clienți de business.

Echipa este formată din 8 angajați: ospătari, bucătari și casieri, cu experiență și care vorbesc limba engleză foarte bine.

Cu toate că angajații sunt foarte bine intenționați, în trecut au apărut destule situații în care unii clienți s-au plâns că nu au avut suficiente opțiuni sau nu au fost tratați destul de incluziv. De asemenea, unii colegii noi au avut dificultăți să se integreze în echipă.

- Participanții, organizați în grupuri mici (3-4 persoane), discută timp de 10–15 minute și răspund pe fișă la întrebările propuse.
- Apoi fiecare grup prezintă concluziile în plen, urmate de o discuție generală moderată de facilitator.

Întrebări de ghidaj:

- Ce dificultăți pot întâmpina diferite categorii de clienți (familii cu copii, seniori, persoane cu dizabilități, turiști străini, clienți de business) în restaurantul nostru?

.....

.....

- Ce soluții are la îndemână restaurantul pentru a trata mai incluziv clienții (adaptarea meniului, prezentarea preparatelor etc.)? Dar tinerii angajați cum pot contribui?

.....

.....

- Ce bariere pot întâmpina angajații noi în integrarea în echipă?

.....

.....

- Cum poate sprijini restaurantul integrarea și colaborarea între angajați? Dar tinerii angajați cum pot contribui?

.....

.....

- Ce activități sau inițiative ar putea organiza restaurantul pentru a deveni mai implicat în comunitatea locală? Dar tinerii angajați cum pot contribui?

.....

.....

Beneficii

- Creșterea capacității de a analiza situațiile și de a înțelege perspective și nevoi diverse.
- Înțelegerea importanței responsabilității fiecărui angajat în crearea unui mediu de lucru și servicii incluzive pentru colegi și clienți.



„TINERI IN MIȘCARE - Măsurile active pentru un viitor profesional sustenabil”, Cod SMIS 336098

Subactivitatea 5.2 Măsurile de intervenție pentru grupul țintă în vederea dezvoltării competențelor de diversitate, incluziune și nediscriminare

Fișa de lucru, Exercițiu de autorefecție „Șanse egale sau nu?”

Obiectiv

- Recunoașterea comportamentelor incluzive și a celor care duc la excludere în contexte reale din HORECA.
- Stimularea reflecției personale și identificarea de soluții pentru creșterea gradului de incluziune la locul de muncă.

Instrucțiuni

- Facilitatorul prezintă următoarele scenarii:

Scenariul 1: Un post de șef de sală devine disponibil. Managerul afirmă că preferă un bărbat pentru această poziție, „pentru că se impune mai ușor în fața echipei”.

Scenariul 2: În pauze, un grup de angajați fac glume constant despre o colegă pentru că are un accent diferit și este „altfel decât restul”. Colega s-a mutat de curând în oraș din altă zonă a țării dar același nivel de pregătire cu al celorlalți angajați.

Scenariul 3: Într-o cafenea, un grup de clienți cere să fie serviți de chelneri mai în vârstă, nu de cei care își fac ucenicia, motivând că „nu vor să fie serviti de copii”.

- Fiecare participant reflectează individual: este situația una incluzivă sau una de excludere?

- Participanții notează pe fișă: (a) de ce consideră situația incluzivă/excluzivă și (b) ce soluții ar putea fi aplicate pentru a o transforma într-o experiență pozitivă și incluzivă.

Întrebări de ghidaj:

- Ce problemă observi în această situație?
- Este această situație o formă de discriminare? Cine este afectat?
- Ce efecte poate avea excluderea asupra persoanei și asupra echipei?

.....

.....

.....

Beneficii

- Participanții își dezvoltă capacitatea de a recunoaște discriminarea subtilă și excluderea.
- Exersează gândirea critică și orientarea spre soluții practice.



„TINERI IN MIȘCARE - Măsurile active pentru un viitor profesional sustenabil”, Cod SMIS 336098

Subactivitatea 5.2 Măsurile de intervenție pentru grupul țintă în vederea dezvoltării competențelor de diversitate, incluziune și nediscriminare

Fișa de lucru, Exercițiu „Ești parte dintr-o echipă incluzivă?”

Obiectiv

Identificarea comportamentelor și interacțiunilor pozitive în echipă.

Conștientizarea rolului pe care fiecare persoană îl are în acceptarea diversității.

Instrucțiuni

- Citiți fiecare scenariu și discutați în echipă dacă în grupa voastră de seminar se întâmplă „Des” (2 puncte), „Mai puțin” (1 punct), „Deloc” (0 puncte).
- Notați răspunsurile și calculați punctajul final al echipei.

Scenarii:	Des (2 puncte)	Mai rar (1 punct)	Niciodată (0 puncte)
Toți colegii sunt tratați cu respect, indiferent de gen, vârstă sau origine.			
Sarcinile de grup (exerciții, prezentări) sunt împărțite echitabil și fiecare are șansa să contribuie.			
Nimeni nu este ironizat sau exclus din discuții pentru că arată sau gândește diferit.			
Când apare un conflict sau o glumă jignitoare, colegii reacționează și nu tolerează comportamentele discriminatorii.			

Colegii mai timizi sunt încurajați să participe la activități.			
Echipa ascultă și ține cont de ideile și opiniile tuturor, chiar dacă sunt diferite de ale majorității.			
Atunci când apar neînțelegeri, grupul caută soluții prin dialog și respect.			
Total punctaj			

Scala de interpretare:

- 11–14 puncte: Echipa este incluzivă și promovează egalitatea de șanse.
- 7–10 puncte: Echipa are comportamente pozitive, dar există aspecte de îmbunătățit.
- 0–6 puncte: Echipa are nevoie de schimbări majore pentru a deveni un mediu incluziv.

Întrebări de reflecție:

- Ce poate face fiecare persoană pentru a sprijini includerea?
- Ce poate face echipa, ca întreg, pentru a crea un climat de respect și șanse egale?
- Ce greșeli trebuie evitate pentru a nu genera discriminare sau excludere?

Beneficii

- Participanții înțeleg că diversitatea este o responsabilitate a fiecărui membru al echipei
- Se reține o listă de acțiuni simple și practice prin care tinerii pot promova un mediu de lucru incluziv.



„TINERI IN MIȘCARE - Măsurile active pentru un viitor profesional sustenabil”, Cod SMIS 336098

Subactivitatea 5.2 Măsurile de intervenție pentru grupul țintă în vederea dezvoltării competențelor de diversitate, incluziune și nediscriminare

Fișa de lucru, Exercițiu „Cum poate deveni restaurantul un loc incluziv pentru angajații și clienții cu dizabilități?”

Obiectiv

- Încurajarea lucrului în echipă și a gândirii orientate spre soluții practice pentru accesibilitate și incluziune în HORECA.
- Conștientizarea diverselor dimensiuni ale accesibilității: fizică, a serviciilor și a relațiilor interumane.

Instrucțiuni

- Facilitatorul prezintă următorul scenariu:

Restaurantul „Panorama”, situat într-o zonă turistică din Brașov, își propune să atragă o gamă cât mai variată de clienți și să devină un exemplu de bune practici în domeniul ospitalității. Conducerea a observat că, deși locația are un meniu diversificat și un design modern, există situații în care unii clienți sau chiar angajați întâmpină dificultăți.

De exemplu, un grup de turiști cu o persoană în scaun rulant a întâmpinat provocări atunci când a dorit să se bucure de masa de prânz, iar o familie cu doi copii s-au plans că toaleta este greu de utilizat de copii. De obicei clienții în vârstă se plîng că le vine greu să își facă rezervare sau să parcurgă meniul deoarece trebuie să folosească telefonul și diverse aplicații digitale.

În plus, conducerea a observat că unii angajați tineri se comportă nesigur atunci când trebuie să interacționeze cu persoanele cu nevoi speciale, de teama să nu greșescă sau să jignească; de multe

ori evită să aibă de-a face cu ei deoarece se simt inconfortabil sau spun că le consumă mai mult timp.

Conducerea restaurantului a decis să implice echipa în identificarea de soluții concrete pentru ca „Panorama” să fie perceput ca un loc deschis și prietenos pentru toți clienții și angajații, indiferent de abilitățile lor.

- Participanții sunt împărțiți în 3 echipe, fiecare având de răspuns la o temă specifică:

1. Accesibilitate fizică. Ce se poate îmbunătăți în amenajarea, infrastructura sau spațiile comune pentru a îmbunătăți nivelul de accesibilitate al restaurantului pentru clienți cu nevoi speciale? Dar pentru angajații cu nevoi speciale?

.....
.....

2. Accesibilitatea serviciilor. Ce se poate îmbunătăți la nivel de meniuri, comunicare, rezervări, interacțiune cu clienții, astfel încât acesta să devină mai accesibil pentru clienți? Dar pentru angajații cu nevoi speciale?

.....
.....

3. Incluziune și atitudine. Ce se poate îmbunătăți la nivel de comportamente, relații interumane pentru ca restaurantul să devină mai prietenos cu persoanele cu nevoi speciale? Dar pentru angajații cu nevoi speciale?

.....
.....

- Fiecare echipă discută timp de 15 minute și realizează o listă cu minim 5 soluții pentru tema primită.

- La final, fiecare echipă prezintă soluțiile în plen, iar facilitatorul centralizează ideile într-o listă comună de bune practici.

Beneficii

- Participanții înțeleg că accesibilitatea nu înseamnă doar infrastructură, ci și servicii și atitudini.
- Participanții rețin un set de soluții practice și aplicabile în HORECA, adaptate la nevoile reale ale clienților și angajaților.