



# DUETORRIHOTELS

## HOTEL BRISTOL PALACE

### REGOLAMENTO INTERNO PER IL PERSONALE

#### **PREMESSA**

Il presente regolamento ha lo scopo di adattare alle specifiche esigenze aziendali alcune norme disciplinari di carattere generale contenute nelle leggi e nel contratto collettivo. La Direzione si augura che i dipendenti vorranno osservare le disposizioni che seguono con lealtà e sincero spirito di collaborazione.

#### **1. ACCESSI**

- 1.1 I dipendenti devono entrare e uscire dall'albergo, servendosi esclusivamente della porta di servizio posta in Via Vernazza. E' vietato entrare dall'ingresso degli ospiti.
- 1.2 Non è consentito l'accesso in albergo ai dipendenti al di fuori del proprio orario di lavoro, salvo il caso di convocazione da parte dell'Ufficio del Personale o della Direzione oppure il caso di appuntamento già preso su richiesta del dipendente.
- 1.3 Non è consentito l'accesso in albergo ai parenti dei dipendenti.
- 1.4 Non è consentito l'accesso in albergo senza contratto di lavoro in corso di validità.

#### **2. CURA DELLA PERSONA**

- 2.1 Il personale deve presentarsi al lavoro curato nella persona, sotto il profilo igienico e del decoro.
- 2.2. I dipendenti devono avere una pettinatura ordinata, i capelli lunghi devono essere raccolti.
- 2.3 Barba, baffi e basette devono essere curate e tenute in ordine.
- 2.4 E' ammesso esclusivamente un deodorante neutro.
- 2.5 Le unghie devono essere sempre pulite, tagliate e curate. E' consentito l'utilizzo di smalto esclusivamente in tonalità neutre.

#### **3. DIVISA AZIENDALE**

- 3.1 Il personale è responsabile della propria divisa (giacca, gonna, pantaloni e camicia).
- 3.2 La divisa deve sempre essere indossata in ordine, pulita e stirata.  
Quando necessario, giacca, gonna e pantaloni devono essere lasciati in guardaroba per il lavaggio, mentre la camicia deve invece essere lavata e stirata direttamente dal personale.
- 3.3 E' obbligatorio indossare la divisa dell'albergo munita di targhetta portanome da portare sul lato sinistro della giacca.
- 3.4 Non è consentito indossare spille, bottoni, ferma cravatta ecc. se non facenti parte della divisa in dotazione.

3.4 E' consentito indossare piccoli gioielli poco vistosi e un solo orecchino per lobo per le dipendenti, mentre non è consentito agli uomini l'utilizzo di orecchini.

Non sono ammessi piercing sul naso e in altre parti visibili del corpo.

3.5 Le scarpe devono essere classiche di colore nero, sempre pulite e lucidate.

3.6 Gli addetti nel reparto cucina, i facchini e gli addetti alla manutenzione devono indossare le scarpe idonee alla prevenzione degli infortuni fornite dalla Società.

#### **4. ORARIO DI LAVORO**

4.1 I turni di lavoro sono indicati sull'orario settimanale che il personale riceve ogni venerdì per la settimana successiva.

4.2 Non sono ammessi ritardi, interruzioni o uscite anticipate senza previa autorizzazione.

4.3 Nessuno può, senza espresso ordine o autorizzazione, abbandonare il proprio posto, per trattenersi in altri reparti, né abusare delle pause consentite.

4.4 E' altresì vietato uscire dall'albergo durante l'orario di lavoro senza previa autorizzazione da parte del capo servizio o della direzione.

#### **5. RILEVAZIONE DELLE PRESENZE ED USO DEL BADGE**

5.1 Il badge deve essere custodito con cura e diligenza e timbrato prima dell'inizio del turno di lavoro, dopo aver indossato la divisa, ed al termine del turno di lavoro prima di toglierla.

5.2 Quando il turno di lavoro è spezzato, il badge deve essere timbrato anche durante la pausa e quindi 4 volte: timbratura all'ingresso, all'uscita e poi ancora all'ingresso e all'uscita.

5.3 L'uso del badge è strettamente personale. L'utilizzo fraudolento del badge può essere sanzionato con provvedimento espulsivo.

5.4 Lo smarrimento o la rottura del badge deve essere comunicata mediante mail ai seguenti indirizzi: e [controllerbristolpalace@duetorrihotels.com](mailto:controllerbristolpalace@duetorrihotels.com).

5.5 In caso di malfunzionamento del badge o dell'orologio marcatempo il dipendente deve comunicarlo immediatamente all'Ufficio del Personale, affinché si possa verificare il mancato funzionamento e provvedere immediatamente alla riparazione dell'orologio o sostituzione del badge.

Negli orari di chiusura dell'ufficio personale deve essere inviata una mail ai seguenti indirizzi: [controllerbristolpalace@duetorrihotels.com](mailto:controllerbristolpalace@duetorrihotels.com).

5.6 In caso di timbrature sbagliate, o omesse per dimenticanza, deve essere avvertito l'Ufficio del Personale e compilata l'autocertificazione per la necessaria regolarizzazione entro il giorno successivo l'omessa o erronea timbratura.

5.7 L'omessa timbratura per oltre n. 2 volte ogni mese comporterà l'avvio della procedura disciplinare.

5.8 L'omessa rilevazione della presenza, all'inizio e/o alla fine della giornata lavorativa, comporta per l'azienda la presunzione di un omesso svolgimento della prestazione lavorativa. In tal caso, il lavoratore deve dimostrare l'esatta durata della sua prestazione giornaliera.

#### **6. PAUSE**

6.1 Durante la pausa dell'attività lavorativa i dipendenti devono consumare il pasto o lo spuntino negli spazi dedicati.

6.2 I dipendenti che svolgono mansioni a contatto con la clientela non possono consumare alimenti e bevande durante l'orario di lavoro, al di fuori delle pause.

6.3 Durante la pausa è consentito uscire dall'albergo.

6.4 La navigazione in internet per ragioni estranee all'attività lavorativa, sia mediante l'utilizzo del proprio cellulare, sia mediante l'utilizzo dei computer aziendali, è consentita soltanto durante la pausa e quindi al di fuori dell'orario di lavoro.

## **7. FUMO**

7.1 E' vietato fumare all'interno dell'albergo.

7.2 E' consentito fumare esclusivamente durante la pausa presso gli appositi spazi esterni.

7.3 Chi utilizza i contenitori per la cenere è tenuto a svuotarli e a non gettare mozziconi per terra.

## **8. LAVORO STRAORDINARIO**

8.1 In caso di richiesta di effettuare ore di straordinario da parte dei Capi Servizio i dipendenti possono esimersi dal prestarlo solo in presenza di un giustificato motivo.

8.2 Il lavoro straordinario viene riconosciuto solo se è stato espressamente richiesto ed autorizzato, con firma sull'apposito modulo, dalla Direzione in relazione ai Capi Servizio e dai Capi Servizio per gli altri dipendenti.

8.3 Nel caso di svolgimento di lavoro straordinario senza preventiva autorizzazione il dipendente è tenuto a comunicare all'ufficio personale, via mail all'indirizzo [controllerbristolpalace@duetorrihotels.com](mailto:controllerbristolpalace@duetorrihotels.com) entro il giorno successivo dall'espletamento dell'attività oltre l'orario di lavoro, sia il numero di ore di lavoro straordinario effettuato sia l'attività concretamente prestata.

La Società si riserva di verificare e valutare con il Capo Servizio la coerenza degli orari rispetto alle attività descritte al fine del riconoscimento del lavoro straordinario.

8.4 In caso di svolgimento di lavoro straordinario i Capi Servizio devono trasmettere alla Direzione l'apposita modulistica firmata con cadenza settimanale.

8.5 L'eventuale lavoro straordinario svolto in violazione del presente regolamento non sarà remunerato.

## **9. ASSENZE**

9.1 In caso di assenza, a qualsiasi causa dovuta, il personale è tenuto, prima dell'inizio del proprio turno di lavoro, a comunicare l'assenza telefonando al centralino dell'albergo al n. 010/592541 salvo i casi di oggettivo impedimento.

Dopo aver contattato il centralino, il dipendente assente deve informare anche il Capo Servizio.

9.2 La sola comunicazione ai Capi Servizio non è idonea alla predetta informativa.

9.3 Le comunicazioni ai colleghi non sono mezzi idonei alla predetta informativa.

9.4 In mancanza di informazione come stabilito al punto 9.1, l'assenza sarà considerata ingiustificata a tutti gli effetti contrattuali.

## **10. MALATTIA**

10.1 L'assenza per malattia deve essere tempestivamente comunicata come indicato al punto 9.1.

10.2 Il dipendente assente per malattia è inoltre tenuto a comunicare il numero di protocollo via email all'Ufficio del personale [controllerbristolpalace@duetorrihotels.com](mailto:controllerbristolpalace@duetorrihotels.com) entro 48 ore dal rilascio del certificato telematico.

10.3 Il certificato di malattia deve coprire integralmente i giorni di assenza.

10.4 I giorni di assenza dal lavoro non risultanti sul certificato di malattia saranno considerati ingiustificati e di conseguenza le giornate non verranno retribuite.

10.5 Anche nel caso di prosecuzione occorre comunicare lo stato di malattia ed il numero di protocollo con le medesime modalità di cui al punto. 10.2.

10.6 Se la malattia interviene durante le ferie, queste si interrompono, e al momento della guarigione bisogna riprendere servizio, a meno che la Direzione non autorizzi espressamente il proseguimento delle ferie fino all'esaurimento del numero dei giorni precedentemente autorizzati.

## **11. INFORTUNIO**

11.1 In caso di infortunio sul lavoro, il dipendente è tenuto ad informare tempestivamente l'Ufficio del Personale.

11.2 Il dipendente è tenuto a:

- a) recarsi al pronto soccorso ai fini degli accertamenti medici necessari a tutela della salute ed utili al rilascio del relativo referto medico;
- b) trasmettere il certificato rilasciato dal pronto soccorso all'ufficio del personale, entro e non oltre le 24 ore dall'inizio dell'evento;
- c) trasmettere la relazione di dinamica dell'evento;
- d) trasmettere all'Ufficio del Personale il certificato INAIL attestante l'autorizzazione alla ripresa lavorativa prima della ripresa del servizio.

11.3 Il mancato utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuali o mancato rispetto delle norme di sicurezza comporta l'avvio della procedura disciplinare.

## **12. CONDOTTA SUL POSTO DI LAVORO**

12.1 I rapporti tra i dipendenti, a tutti i livelli di responsabilità e nel rispetto dei singoli ruoli, devono essere improntati a reciproca correttezza ed educazione.

12.2 Non è consentito alzare la voce, proferire insulti, lanciare oggetti, sbattere le porte e dare luogo a schiamazzi.

12.3 Gli oggetti personali (borse, borsellini, borselli, giacche ed altro), devono essere riposti negli appositi armadietti personali forniti di serratura.

La Società non è responsabile degli oggetti lasciati incustoditi.

12.4 Ciascun dipendente risponde dell'esistenza e della buona conservazione dei materiali, dei beni, di documenti ed altri oggetti che gli siano affidati e deve avere cura degli arredi e degli accessori presenti in albergo.

12.5 Nel caso di danneggiamento volontario di arredi e beni aziendali, il danneggiante sarà tenuto al risarcimento del danno e, inoltre, sarà avviata la procedura disciplinare.

12.6 Il personale dipendente deve segnalare, immediatamente, al proprio Capo Servizio, ogni situazione ed evento anomalo che potrà riscontrare, quali:

- oggetti rivenuti nelle camere dopo il check out dei clienti o nelle aree comuni;
- presenza di persone con atteggiamenti sospetti o insoliti;
- anomalie in relazione al bagaglio;
- danni, furti provocati dal cliente o ignoti, sottrazione di biancheria dal bagno, ecc.;
- malori occorsi ai Clienti o ai colleghi;
- camere trovate in disordine benché non occupate;
- presenza di oggetti insoliti o pericolosi quali armi, fornelli, apparecchiature ingombranti, ferri da stiro, animali, ecc.;
- valori di appartenenza del cliente lasciati incustoditi;
- avarie, guasti ad attrezzatura e/o impianti.

12.7 I dipendenti devono usare gli ascensori di servizio e, in ogni caso, non possono utilizzare gli altri ascensori unitamente ai clienti, ad eccezione degli addetti al ricevimento.

12.8 I dipendenti non possono intrattenersi al di fuori del reparto di competenza.

## **13. COMPORTAMENTO CON LA CLIENTELA**

13.1 Il personale dovrà avere nei confronti dei clienti un comportamento educato, rispettoso e cordiale.

13.2. Il personale deve:

- avere un atteggiamento positivo e disponibile;

- salutare per primo chiamando il cliente per cognome e sorridendo;
- cercare di assecondare le richieste del cliente e, in ogni circostanza, anteporre le esigenze del cliente alle proprie;
- parlare sottovoce evitando di gesticolare;
- evitare discussioni e polemiche con il cliente;
- in caso di contestazione o di reclamo, ascoltare attentamente e comprendere il problema indirizzando il cliente alla persona più competente ed indicata alla situazione.

13.3 I facchini devono mettersi a disposizione del cliente che viene di volta in volta indicato dal responsabile del ricevimento.

13.4 E' vietato chiedere autografi, fotografare e fare selfie con i clienti, sia essi "comuni" che VIP.

13.5 Non è consentito conversare con i colleghi di questioni personali o comunque estranee all'attività lavorativa innanzi ai clienti.

## **14. TELEFONO**

14.1 Non è consentito l'uso di telefoni cellulari personali durante l'orario di lavoro, né per effettuare telefonate né per trasmettere messaggi, se non per ragioni urgenti.

14.2 Il telefono aziendale deve essere utilizzato esclusivamente per motivi di lavoro.

## **15. CHAT**

15.1 Le chat di gruppo create su whatsapp dai Capi Servizio devono essere utilizzate esclusivamente per condividere orari e comunicazioni di servizio.

15.2 E' vietato l'utilizzo della chat di gruppo per questioni personali.

## **16. PERMESSI e CONGEDI**

16.1 La richiesta di usufruire di permessi retribuiti deve essere presentata almeno 7 giorni lavorativi prima della data di fruizione al Capo Servizio, compilando l'apposito modulo. Il Capo Servizio comunica l'autorizzazione alla fruizione, apponendo la propria firma sullo stesso modulo.

16.2 Il Capo Servizio o lo stesso lavoratore deve consegnare all'Ufficio del Personale il modulo relativo ai permessi, non appena sottoscritto per autorizzazione.

16.3 I permessi devono essere fruiti per mezza giornata o giornata intera in periodi di minore attività e mediante rotazione dei lavoratori e comunque in modo da non ostacolare la normale attività produttiva dell'azienda.

16.4 I permessi (ROL) devono essere fruiti entro il 30 giugno dell'anno seguente quello di maturazione.

16.5 I dipendenti che intendono usufruire del permesso per la donazione di sangue devono comunicarlo all'Ufficio del Personale mediante mail all'indirizzo [controllerbristolpalace@duetorrihotels.com](mailto:controllerbristolpalace@duetorrihotels.com) con un preavviso di almeno 20 giorni dal giorno stabilito per la donazione.

16.6 La richiesta dei congedi parentali deve essere inoltrata all'Ufficio del personale [controllerbristolpalace@duetorrihotels.com](mailto:controllerbristolpalace@duetorrihotels.com) entro 5 giorni dalla data di inizio dei giorni di congedo.

## **17. FERIE**

17.1 I dipendenti hanno facoltà di scegliere il periodo in cui svolgere le ferie, previo accordo con la Direzione e tenuto conto delle esigenze aziendali, nella misura della metà delle ferie maturate.

17.2 La richiesta di usufruire di ferie deve essere presentata almeno due mesi prima della data di fruizione al capo Servizio, compilando l'apposito modulo.

17.3 Se la richiesta coinvolge un periodo di alta occupazione non potrà essere accolta.

17.4 Non saranno accolte le richieste di ferie relative al medesimo periodo avanzate da parte di più dipendenti addetti allo stesso reparto.

17.5 Le ferie devono considerarsi autorizzate solo successivamente alla restituzione del predetto modulo firmato dal Capo Servizio.

17.6 Il Capo Servizio, una volta accordate le ferie, deve consegnare all'Ufficio del Personale il relativo modulo.

## **18. AMBITO DI APPLICAZIONE / SANZIONI**

18.1 Il presente regolamento contiene disposizioni volte a disciplinare il corretto svolgimento dell'attività lavorativa di tutti i lavoratori, nel rispetto delle disposizioni contrattuali e di legge vigente.

18.2 Tutto il personale è tenuto a rispettare le norme contenute nel presente regolamento e la violazione di tali norme comporterà l'avvio della procedura disciplinare.

18.3 Per tutto quello non espressamente citato, si rimanda al rispetto delle normative e procedure aziendali, nonché delle disposizioni legislative e contrattuali vigenti.