Strumento 17.1 · I segnali e il codice

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 17 «Aggressioni, molestie e tutela dei minori»

Segnale	Esempi	Che cosa fa il collaboratore	Il nostro codice
Voce e parole	Tono alterato, insulti, minacce anche velate	Mantiene la calma, chiama il responsabile con il codice	
Corpo	Avvicinamento al viso, pugni chiusi, gesti bruschi, oggetti sbattuti	Aumenta la distanza, si posiziona vicino a una via d’uscita, chiama con il codice	
Sostanze	Andatura incerta, reazioni sproporzionate	Non serve altro alcol, chiama il responsabile	
Molestia	Commenti sul corpo, richieste personali, contatti, porta bloccata	Esce, chiama, non resta solo con l’ospite	
Pericolo immediato	Armi, violenza in corso, persona che chiede aiuto	Si allontana e chiama il 112	

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 2 «Le fondamenta del servizio». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici, di sicurezza o sanitari rivolgiti al professionista competente.