



  
**RAMA**  
*catering & banqueting*

# **CODICE DI CONDOTTA**

**REGOLAMENTO INTERNO PER I DIPENDENTI DI RAMA Eventi s.r.l.**

# Indice

## **1. Presentazione dell'Azienda**

## **2. Nota di benvenuto**

## **3. Codice di Condotta**

3. Responsabilità individuale

4. Ambiente di lavoro sano

5. Comportamenti inaccettabili vietati

5. Comportamenti consigliati e da adottare

6. Igiene e Cura personale

7. Sicurezza sul Lavoro

7. Norme Antincendio

## **9. Filosofia aziendale**

9. Etica aziendale

9. Conflitto d'interessi

9. Comportamenti corretti

9. Atti di cortesia

10. correttezza negli affari

10. Pubblicità e Marketing

## **11. NOTA CONCLUSIVA**

*“Una singola freccia si  
rompe facilmente, ma  
non dieci frecce tenute  
assieme”*

*Proverbio giapponese*

## **PRESENTAZIONE dell'AZIENDA**

**DESTINATA AI DIPENDENTI DI RAMA Eventi s.r.l.**

RAMA EVENTI s.r.l. è un'azienda italiana specializzata nella organizzazione di banchetti e grandi eventi. Nata oltre dieci anni fa dalla caparbietà di alcuni giovani imprenditori. Attualmente il suo unico proprietario, detentore di tutti i diritti legali è il **Sig. Giovanni Rallo**.

Rama offre servizi di **catering** e **banqueting** affiancando i propri clienti anche nella scelta e selezione della **location** più adatta allo svolgimento dell'evento. Gestisce alcune location in esclusiva e ha stabili rapporti commerciali con alcune altre, ma può offrire i suoi servizi in qualunque altra location sia privata che pubblica, su richiesta del cliente. Inoltre progetta e fornisce **allestimenti personalizzati** per ogni evento.

È una azienda in continua espansione, sempre attenta ai cambiamenti del mercato e in continua ricerca di soluzioni innovative negli ambiti in cui opera, si impgna a selezionare accuratamente partner per nuove e feconde collaborazioni che corrispondano ai propri criteri e principi aziendali innanzitutto di **serietà e onestà**.

*“Un buon servizio porta vendite ripetute. Se prendi buona cura dei tuoi clienti, questi ti apriranno porte che non potresti mai aprire da solo.”*

*Jim Rohn*

## **Nota di Benvenuto**

*In qualità di proprietario e amministratore unico di **Rama Eventi** sono lieto di dare un caloroso bentornato a chi ritorna e un benvenuto a chi è appena entrato a fare parte della nostra squadra. Sono sicuro che anche quest'anno si creerà una sinergia che ci consentirà di avere un'ottima stagione e di confermarci ancora come leader nel nostro settore.*

*Invito tutti Voi a leggere accuratamente il presente Manuale e il comprensivo “Codice di Condotta” poiché completano il vostro contratto di lavoro. Essi non solo vi forniscono informazioni utili a conoscere meglio la nostra Azienda, come è organizzata e quale è la nostra filosofia aziendale, ma Vi danno anche indicazioni concrete su come comportarsi in Azienda. Soltanto osservando le regole possiamo costruire una squadra affiatata! Lavorare in sinergia renderà i processi più semplici e fluidi e l'esperienza di lavoro il più possibile piacevole.*

*Per ogni chiarimento, domanda o dubbio sul presente documento e/o su altri aspetti potrete rivolgervi direttamente ai vostri diretti superiori.*

*Certo dell'impegno che metterete, Vi ringrazio e auguro a tutti Voi buon lavoro!*

**Giovanni Rallo**

La reputazione di Rama Eventi è la chiave del nostro successo passato, presente e futuro. Ciascun membro dello Staff Rama è personalmente tenuto ad agire con onestà per rafforzare la reputazione di Rama Eventi e mantenere un ambiente lavorativo ideale. **Onestà** significa adottare sempre **comportamenti corretti** e invitare chi ci sta intorno a fare altrettanto. Dal canto suo l'Azienda si impegna a rendere quanto più confortevole e piacevole possibile il clima lavorativo, dando ad ognuno la possibilità di crescere personalmente e perfezionarsi professionalmente.

In alcuni casi, il Codice di Condotta contiene norme alle quali è necessario attenersi rigorosamente, mentre in altri casi fornisce linee guida generali. In ogni caso, viene richiesto di agire in conformità con esso.

I membri di Rama Eventi sono tenuti a mantenere i massimi **standard etici** di comportamento in qualsiasi azione intrapresa per conto dell'azienda, non solo evitando di porre in essere azioni improprie ma anche quelle attività che possano dare l'idea dell'illecito.

## **CODICE DI CONDOTTA**

**REGOLAMENTO DESTINATO AI DIPENDENTI DI RAMA Eventi s.r.l.**

Di seguito vi è un elenco dei comportamenti che i Membri dello Staff Rama sono tenuti ad adottare, indipendentemente dalla propria posizione lavorativa.

Gli esempi che seguono non coprono tutte le situazioni possibili. Rama Eventi si riserva il diritto di stabilire se una particolare condotta sia o meno appropriata.

### **Responsabilità individuale**

Tutti i Membri dello Staff Rama sono tenuti a:

- adottare comportamenti in linea con i "valori" di Rama Eventi di **Ospitalità, Onestà, Leadership, Lavoro di squadra, Responsabilità e Prontezza**
- riconoscere la propria **responsabilità individuale** nel fare ciò che è giusto
- assumersi la responsabilità delle proprie azioni e le conseguenze che ne derivano.

- È necessario evitare e prevenire comportamenti che possano danneggiare altri Membri dello Staff Rama, i nostri clienti, i nostri partner aziendali, e la nostra reputazione.

La **responsabilità individuale** implica anche che si devono segnalare problematiche e dubbi. Tutti i membri dello Staff sono pertanto invitati a rivolgersi ai propri supervisori o direttamente all'amministrazione di Rama Eventi.

Ove il membro dello Staff comunichi i propri dubbi in buona fede, è proibita qualsiasi ritorsione nei suoi confronti ed essa non sarà tollerata.

Per Rama Eventi è di fondamentale importanza un **corretto comportamento** verso gli altri, non solo con i nostri ospiti, ma con tutte le persone con cui interagiamo. Per questo motivo ci aspettiamo che ciascun membro della nostra azienda tratti le persone e sia trattato sempre con **rispetto e dignità**.

### Ambiente di lavoro sano

I membri dello Staff di Rama Eventi non devono per nessun motivo essere in possesso, utilizzare, comprare, vendere, distribuire, produrre, trasportare o essere sotto l'effetto di qualsiasi droga o alcol mentre lavorano.

Rama Eventi non tollererà alcun comportamento violento e/o che possa compromettere la sicurezza fisica e personale dei Membri del suo Staff. Per violenza su luogo di lavoro, nei confini del presente documento, si intende qualsiasi atto di violenza minacciato, tentato o posto in essere che possa causare danni fisici o traumi emotivi.

Esempi di atti di violenza sul luogo di lavoro includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- comportamenti minacciosi, come agitare i pugni, distruggere beni, lanciare oggetti, mimare gesti offensivi o violenti;
- fare minacce scritte o orali che esprimano l'intento di nuocere ad altri;
- insulti, aggressioni fisiche o abusi;
- stalking;
- qualsiasi azione che incuta timore a una persona ragionevole viste le circostanze.

### Comportamenti inaccettabili e vietati

I membri dello Staff di Rama Eventi devono usare il proprio buon senso per assicurarsi di adottare i più elevati standard di comportamento. Rama si riserva il diritto di determinare se una particolare condotta sia o meno adeguata.

L'elenco seguente, pur non comprendendo tutte le situazioni possibili, offre alcuni esempi di comportamenti che se posti in essere mentre si svolge attività lavorativa per Rama non saranno permessi:

- utilizzo di linguaggio offensivo o osceno;
- visione o download di materiale pornografico;
- furto o utilizzo improprio di qualsiasi bene di proprietà di Rama o di altri;
- divulgazione di informazioni o notizie personali o riservate;
- atti non professionali di disturbo sul posto di lavoro;
- falsificazione di documenti, ivi comprese informazioni sul rapporto di lavoro, fogli presenze, note spese, ecc...;
- utilizzo della propria posizione lavorativa per ottenere benefici individuali impropri, per sé, per amici o familiari;
- eccessivo assenteismo;
- scommesse sul luogo di lavoro;
- uso non autorizzato o condivisione di password o account;
- comportamenti sconvenienti quando si rappresenta Rama in qualsiasi evento sociale o sito web sociale.

### Comportamenti consigliati e da adottare.

Al fine di mantenere elevato il livello della qualità del servizio e di costruire una esperienza lavorativa piacevole e una esperienza unica ed indimenticabile per i nostri clienti è bene tenere a mente e seguire alcune semplici regole elencate di seguito:

- Sorridere e mantenere sempre un atteggiamento sorridente;
- Rispondere ad ogni domanda guardando negli occhi l'interlocutore;
- Rivolgersi a tutti (clienti, colleghi, supervisori, sottoposti, partner aziendali, ecc..) con cortesia, mantenendo un tono di voce basso, parlando in italiano e non in dialetto, limitando le inflessioni dialettali, **ai clienti ci si rivolge solamente con il "lei"**;
- Mantenere sempre una corretta postura e una giusta distanza dalle persone. Un avvicinamento eccessivo del proprio corpo a quello degli altri è infatti sintomo di maleducazione e mancanza di rispetto.
- Svolgere le proprie mansioni scrupolosamente e velocemente per non rallentare anche il lavoro degli altri.
- Adoperarsi per soddisfare le richieste del cliente e garantire la sua soddisfazione;
- Essere sempre **puntuali** nell'entrata in servizio;
- Fare **squadra** con i colleghi venendo in supporto degli stessi quando necessario;
- In caso di **servizio catering esterno** tutti sono chiamati a supportare gli offisieri nelle loro attività di scarico/carico e montaggio, al di là del proprio ruolo
- Anticipare le necessità del cliente e decidere sempre in suo favore. Mantenere e presentare una perfetta cura personale.

## Igiene e cura personale

La propria cura personale non è solo un ottimo biglietto da visita, ma è di fondamentale importanza nei settori come il nostro nei quali si è a contatto con il cibo, infatti si corre il rischio di contaminarlo creando danni a sé stessi, ai clienti, ai colleghi, all'Azienda.

Pertanto Rama Eventi pretende che sia osservata un'ottima pulizia personale e vengano adottate scrupolosamente le regole di igiene di seguito elencate:

- presentare un aspetto pulito e curato;
- capelli sempre puliti, se lunghi meglio raccolti, evitare barbe e baffi troppo lunghi o incolti, comunque non curati;
- divisa pulita e sempre perfettamente in ordine in ogni sua parte;
- mani curate e sempre perfettamente pulite, unghie corte, curate e pulite;
- maneggiare sempre il cibo con le dovute accortezze igieniche (guanti, pinze o mani perfettamente pulite)
- In cucina indossare copricapo (Touche Blanche, cuffie, ecc..)

### le mani vanno sempre lavate:

1. entrando in cucina
2. dopo aver lavorato con della carne cruda
3. dopo aver usato i bagni
4. quando si starnutisce, si tossisce o si usa un fazzoletto
5. dopo aver toccato i capelli o la faccia
6. dopo aver eseguito delle pulizie
7. dopo aver mangiato e fumato.

Inoltre è **vietato fumare e/o mangiare** nelle aree di trattamento e preparazione del cibo, nelle aree occupate dalle attività relative all'evento in corso e nelle aree dove sostano gli ospiti. In particolare si segnala per la location Villa Mirabilis di non sostare nell'area antistante i bagni.

È **obbligatorio** medicare adeguatamente e coprire immediatamente tagli e/o ferite con cerotti resistenti.

## Immagine Professionale

Le persone che lavorano per una azienda danno un volto all'azienda, la loro immagine sul luogo di lavoro deve pertanto veicolare l'**immagine aziendale** ed essere coerente con i suoi criteri.

L'immagine di Rama Eventi è una immagine **sobria, elegante ma giovane e briosa, che esprime affidabilità, professionalità e serietà**. Si chiede dunque al proprio personale di mantenere un aspetto sobrio e curato, in particolare:

- per le donne un trucco naturale senza colori forti;
- limitare l'uso di gioielli alla fede nuziale e ad orecchini poco vistosi;
- indossare profumo e depobarba in maniera discreta, senza esagerare;
- è invece essenziale l'uso di deodorante;
- per le scarpe ed eventuali accessori, come cinture o fermagli, per capelli devono essere discreti e coordinati con la divisa;
- Non sono consentiti colori esuberanti (rosa, verde, arancione...) per i capelli.
- è preferibile non avere tatuaggi in vista

### **Sicurezza sul lavoro e norme antincendio**

Tutti i lavoratori hanno il dovere di osservare le norme sulla sicurezza in particolare utilizzando macchinari, attrezzature, impianti e mezzi di trasporto, sostanze e utensili nella maniera più corretta e secondo le istruzioni per l'uso e la formazione ricevuta.

In caso di emergenza il lavoratore non può prendere iniziative se non sulla base delle proprie competenze ed abilità.

Tutti i lavoratori hanno il dovere di segnalare ai superiori difetti ed inefficienze che riguardino i sistemi di protezione collettiva ed individuale e tale dovere si estende a tutte le situazioni di pericolo di cui si venga a conoscenza.

I lavoratori hanno in ultimo il dovere di sottoporsi ai controlli sanitari che verificano l'idoneità del lavoratore alla mansione alla quale è addetto.

#### **NORME di SICUREZZA SUL LAVORO:**

- Mantenere privi di ingombri gli accessi ai materiali di sicurezza (estintori, porte tagliafuoco).
- Segnalare il malfunzionamento di apparecchi elettrici o elettronici;
- Segnalare sconessioni del pavimento;

- Mantenere puliti ed in ordine tutti gli ambienti di lavoro;
- Portare le scarpe anti infortunio, i guanti ed il grembiule di protezione laddove previsto;
- Sollevare oggetti pesanti piegandosi sulle ginocchia
- Proteggersi adeguatamente nel manipolare oggetti incandescenti o fonti di calore.

#### **NORME ANTINCENDIO:**

- Non fumare all'interno dei locali;
- Essere a conoscenza delle uscite antincendio più vicine al proprio posto di lavoro;
- Sapere dove si trova il più vicino estintore;
- Sapere cosa fare in caso di allarme antincendio;
- Sapere cosa fare nel caso l'allarme continui a suonare e sia necessario evacuare l'edificio;
- Mantenere tutte le scale, porte antincendio e uscite di sicurezza libere e accessibili;
- Non impilare nulla accanto alle vie di fuga che possa bloccarle, anche se solo per pochi minuti.
- Spegnerle tutte le sigarette che vengono lasciate bruciare nei portacenere
- Controllare che nulla sia lasciato bruciare nei bidoni delle immondizie alla fine della giornata
- Spegnerle tutte le apparecchiature elettriche quando non utilizzate
- Informare la manutenzione di tutti i fili elettrici, cavi o prese rovinati

- Non attaccare troppe apparecchiature ad un'unica presa
- Staccare le prese in maniera corretta, senza tirare dal cavo
- Non lavorare mai con un cavo elettrico rovinato o annodato

#### COSA FARE IN CASO D'INCENDIO:

- Lanciare l'allarme;
- Cercare di spegnere il fuoco senza mettere in pericolo la propria incolumità;
- Chiudere porte e finestre;
- Indirizzare le altre persone lontano dal fuoco;
- Stare in prossimità del fuoco al fine di far strada alla squadra antincendio, senza mettere in pericolo la propria incolumità, senza farsi prendere dal panico;

#### COSA FARE IN CASO DI EVACUAZIONE

- Se l'allarme antincendio continua a suonare lasciare immediatamente l'edificio usando le uscite di sicurezza;
- Scendere usando le scale;
- Non correre;
- Non usare gli ascensori;
- Non perdere tempo a raccogliere gli effetti personali;
- Lasciare la struttura nella quale si sta lavorando e rientrarvi solo quando sarà consentito dai pompieri.

### Etica aziendale

Abbiamo costruito la nostra **reputazione** sulla **correttezza** delle nostre pratiche commerciali. Ciò comporta che nessun membro di **Rama Eventi** dovrà occultare né abusare di informazioni o notizie riservate, dichiarare il falso su fatti materiali, né adottare alcun comportamento scorretto.

Quanto sopra si applica indipendentemente dalle persone con cui interagiamo, siano esse nostri ospiti, concorrenti, partner commerciali o qualsiasi altra persona incontrata nello svolgimento della nostra attività.

### Conflitto d'interessi

Un "conflitto di interessi" si verifica quando l'interesse personale di un membro dello Staff di Rama interferisce o potrebbe interferire con gli interessi di Rama.

Conseguentemente, i membri dello Staff di Rama non dovranno avere interessi o relazioni dirette o indirette che possano:

- ostacolare la propria obiettività, imparzialità di giudizio o di condotta nell'espletamento delle proprie mansioni per conto di Rama;
- mettere in difficoltà Rama Eventi a causa di un apparente conflitto di interessi. Infatti un apparente conflitto di interessi può provocare gli stessi danni di un conflitto d'interessi effettivo.

### Comportamenti corretti

Non è consentito utilizzare beni e informazioni di Rama Eventi, o la propria posizione all'interno dell'Azienda per ottenere vantaggi personali presso terzi, come fornitori, senza l'espressa autorizzazione da parte della proprietà di Rama Eventi.

Ciascun membro dello Staff di Rama Eventi ha il dovere nei confronti di Rama di perseguire gli interessi della stessa Rama, ogni qualvolta se ne presenti l'occasione.

### Atti di cortesia

Può essere considerato "atto di cortesia" qualsiasi cosa di valore che abbia la potenzialità di far prendere una decisione commerciale non in base al merito della stessa.

Gli atti di cortesia possono contribuire allo sviluppo di attitudini o relazioni lavorative. Tuttavia, non devono essere utilizzati per ottenere vantaggi in modo sleale o per influenzare in modo scorretto le decisioni commerciali.

Ciascun membro dello Staff di Rama Eventi deve **agire in modo leale e imparziale** in tutte le trattative commerciali, utilizzando il buon senso per evitare anche solo di far sorgere il sospetto che un atto di cortesia abbia influenzato o possa influenzare le nostre decisioni.

### è consentito accettare un atto di cortesia:

- qualora esso promuova relazioni commerciali e un'attitudine

positiva con persone e aziende con cui Rama Eventi intrattiene o potrà intrattenere rapporti commerciali.

- non crei conflitti di interesse.
- qualora gli atti di cortesia soddisfino i punti precedenti si possono accettare solo se di entità modesta.

#### **NON è consentito:**

- ricevere atti di cortesia illegali;
- accettare atti di cortesia come condizione per concedere qualcosa in cambio.
- accettare **mance in denaro** se il ruolo lavorativo svolto in azienda di norma non prevede la ricezione di mance.
- **accettare mance direttamente dal cliente.**

N.B. L'unico addetto a ricevere e distribuire le mance è il Maître. Il cameriere o altra figura dello staff che sarà avvicinato dal cliente per essere premiato con una mancia, ringrazierà gentilmente dell'atto il cliente e lo pregherà di offrire la regalia al Maître.

Il Maître raccoglierà e gestirà con **estrema trasparenza e onestà** le mance provvedendo alla distribuzione delle stesse al personale, concordandola con il Direttore e i Caposettori.

Qualora le mansioni del membro dello Staff di Rama Eventi includano la responsabilità di selezionare partner commerciali, determinare l'affidamento di incarichi commerciali, partecipare alle trattative per la stipulazione di contratti, è necessario che questi sia particolarmente attento ad evitare di agire in modo da creare il sospetto di aver posto in

essere favoritismi o di essersi fatto scorrettamente influenzare o di porre in essere azioni che possano influenzare negativamente la reputazione di Rama Eventi quanto ad imparzialità e scorrettezza.

#### **Correttezza negli affari**

La reputazione di Rama Eventi si basa anche su una **concorrenza commerciale leale**. Facciamo concorrenza sulla base dei prezzi, dei servizi e della qualità, aggiudicandoci il lavoro sulla base degli stessi elementi.

#### **Pubblicità e marketing**

La nostra pubblicità e attività di marketing, sia essa relativa a Rama o ai nostri concorrenti, deve proporsi di essere **veritiera, corretta, non ingannevole, né fuorviante**.

Proteggiamo con la massima cura qualsiasi informazione personale acquisita durante le normali attività aziendali e trattiamo ogni dato sensibile in ottemperanza alla vigente normativa sulla privacy.

Rama Eventi dispone di un comparto dedicato alla comunicazione e al marketing, tuttavia ogni membro dello Staff è promotore presso terzi della filosofia e della attività aziendale. Per questo è importante che ognuno impari a conoscere l'azienda, la senta propria, si senta parte di essa e la promuova come se fosse propria, perché in fondo è vero, ogni dipendente di Rama Eventi è un pezzo di Rama, sono le persone che fanno l'Azienda. Il successo di uno è il successo di tutti, il fallimento di uno è il fallimento di tutti.

## NOTA CONCLUSIVA

Ricordiamo che:

- Il presente Regolamento comportamentale è parte integrante del contratto di lavoro di ogni membro dello Staff di Rama.
- Ogni dipendente deve riferirsi per ogni problema al proprio Caposervizio e in ultimo all'amministratore di Rama Eventi
- Ogni Caposervizio è tenuto a ricordare tutte le regole e a controllare che i propri sottoposti le osservino ed eventualmente segnalare le trasgressioni all'amministratore di Rama.
- Rama Eventi si riserva di applicare sanzioni disciplinari ai trasgressori delle regole

AZIENDA CON SISTEMI DI QUALITÀ CERTIFICATI



ISO 9001



ISO 45001



  
**RAMA**

**Rama Eventi s.r.l.**

P.iva / C.F. 07446461217

**Sede legale:**

Via Santa Lucia, 20  
80132 Napoli

**Sedi Operative:**

**NAPOLI**

Strada Provinciale Ottaviano  
Monte Somma, 80040 - Ottaviano (NA)

**MILANO**

Via Monte Napoleone, 8  
20121- Milano

**Tel. 081. 1925 9077**

**Mob. 338.971.36.92**

[www.ramaeventi.it](http://www.ramaeventi.it)

[info@ramaeventi.it](mailto:info@ramaeventi.it)

[marketing@ramaeventi.it](mailto:marketing@ramaeventi.it)

[wedding@ramaeventi.it](mailto:wedding@ramaeventi.it)

