



UDVIKLING OG FASTHOLDELSE AF AUTISTISK PERSONALE I HOTEL- OG RESTAURATIONSBRANCHEN

Project number: 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. In addition, an acknowledgement of the authors of the document and all applicable portions of the copyright notice must be clearly referenced. All rights reserved.

Om:

'PERFORM'-projektet handler om at uddanne hospitality managers og HR-eksperter i at udvikle og støtte autistisk personale i EU's hotel- og restaurationssektor. Det leverer også en innovativ HR-plattform til præstationsvurderinger og medarbejderovervågning.



Project number: 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

PROJEKTETS RESULTATER

1

Projektresultat 1: PERFORM HR-plattform

2

Projektresultat 2: PERFORM Digital Toolkit

3

Projektresultat 3: VET kursus for hotel- og restaurationsbranchens ledere og HR ansvarlige



Co-funded by the
European Union

Modul 1 : Autisme i den europæiske hotel- og restaurationsbranche og Social- og arbejdsmarkedspolitik

Modulets formål

Modul 1 har til formål at introducere de lærende til socialpolitikker og deres indvirkning på EU's hotel- og restaurationssektor, give generel information om autisme og forklare, hvordan autistisk personale kan inkluderes i sådanne organisationer.

Læringsresultater

- 1 At introducere begrebet 'sociale ansvarspolitikker' og dets indvirkning og værdi i hotel- og restaurationsbranchen
- 2 Forstå begrebet 'inkluderende beskæftigelse' og dets primære definition
- 3 Forstå definitionen af autismspektret og dets generelle karakteristika med fokus på værdien, fordelene og udfordringerne ved at beskæftige



Baggrund

Global kontekst

Mennesker med handicap udgør ca. 15 % af verdens befolkning, hvoraf 785-975 millioner er i den arbejdsdygtige alder. Færre end 10 % af individerne på autismespektret er i lønnet beskæftigelse sammenlignet med 45 % af mennesker med andre handicap.

Neurodiversitet

"Neurodivergent" beskriver individer, hvis selektive neurokognitive funktioner falder uden for fremherskende samfundsnormer. Autismespektrumforstyrrelse (ASD) rammer cirka et ud af 100 børn på verdensplan.

Hindringer for beskæftigelse

Autistiske individer støder ofte på barrierer på grund af systemiske og sociale faktorer. Udfordringer relateret til kommunikation, sensorisk bearbejdning og sociale forventninger kan gøre traditionelle ansættelses- og arbejdsmiljøer utilgængelige.

Værdien af neurodiversitet

Forretningsmæssige fordele

Inden for hotel- og restaurationsbranchen er det ikke kun etisk, men praktisk at omfavne neurodiversitet. Med ordentlig støtte bringer autistiske fagfolk stærke aktiver såsom opmærksomhed på detaljer, pålidelighed, kreativ problemløsning og konsistens i kundepleje.

Samfundsmæssig indflydelse

Ansættelse af autistiske personer gavner samfundet som helhed ved at fremme uafhængighed, øge trivsel og gøre det muligt for enkeltpersoner at bidrage økonomisk og socialt, herunder gennem beskæftigelse og aktivt medborgerskab.

Strategisk fordel

Inklusiv beskæftigelse bør ikke kun ses som en handling af virksomhedernes sociale ansvar (CSR), men som en investering i talent og innovation, der opbygger virkelig forskelligartede og højtydende teams.



Virksomhedernes sociale ansvar (CSR): Kernebegreber



CSR repræsenterer en virksomheds forpligtelse til at operere på måder, der forbedrer samfundets trivsel og samtidig minimerer negative påvirkninger af mennesker og planeten.

I dag strækker virksomhedernes rolle sig langt ud over at skabe arbejdspladser og levere varer og tjenesteydelser – den omfatter ansvar relateret til menneskerettigheder, arbejdsforhold, folkesundhed og inklusiv udvikling.

Udviklingen af CSR-tænkning

1

Tidlige grundlæggelser (1812)

Robert Owen introducerede en socialt bevidst forretningsmodel med fokus på samfundsvelfærd.

2

Moderne rammer (1960-1979)

Forskere som Keith Davis og Archie Carroll indrammede CSR som lagdelte ansvarsområder: økonomisk, juridisk, etisk og filantropisk.

3

Strategisk integration (1990'erne-2000'erne)

Carrolls CSR-pyramide og Schwartz & Carrolls tre-domæne-model integrerede etiske, juridiske og økonomiske imperativer.

4

Fælles værdi (2007-nu)

Porter og Kramer gik ind for at forfølge fælles værdi og tilpasse sociale fremskridt til forretningssucces.



CSR og bæredygtig udvikling



CSR er dybt integreret i bæredygtig udvikling, som defineret i Brundtland-rapporten: "to meet the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs;." FN's 2030-dagsorden og dens 17 mål for bæredygtig udvikling giver en universel ramme for virksomheder, så de kan bidrage til social lighed, miljøbeskyttelse og økonomisk vækst.

CSR-værdi i turisme og hotel- og restaurationsbranchen

Strategisk fordel

CSR har udviklet sig fra at være et moralsk imperativ til at være en nøgelfaktor i en virksomheds strategi og succes, hvilket især er relevant inden for hotel- og restaurationsbranchen, hvor virksomheder opererer i krydsfeltet mellem service, kultur og samfundsengagement.

Opbygning af tillid

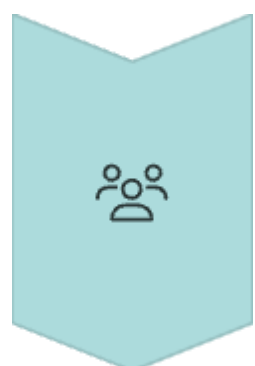
VSA er afgørende for at genoprette forbrugernes tillid, især i en tid efter kriser, hvor gennemsigtighed og etisk adfærd er meget efterspurgt. I dag er mange mere tilbøjelige til at vælge virksomheder, der er i overensstemmelse med deres værdier.

Langsigtet vision

For at skabe shared value skal hotel- og restaurationsvirksomheder bevæge sig ud over engangssociale initiativer og omfavne en langsigtet, strategisk CSR-vision, der bidrager meningsfuldt til social samhørighed og inklusiv økonomisk vækst.

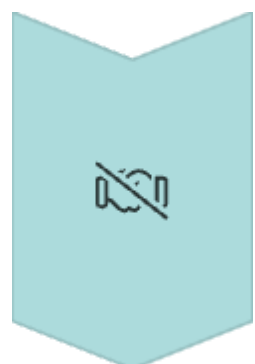


CSR-effekt inden for hotel- og restaurationsbranchen



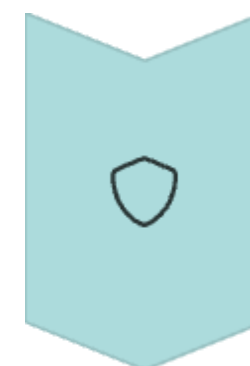
Tiltrækning og fastholdelse af talenter

Hjælper med at tiltrække og fastholde dygtige talenter, hvilket øger motivationen og produktiviteten i organisationen.



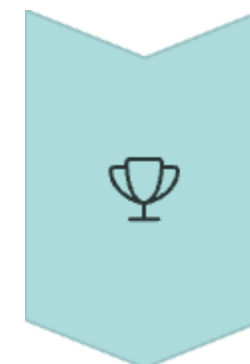
Inddragelse af interessenter

Tilskynder til engagement fra kunder, partnere, leverandører og investorer motiveret af sociale årsager.



Forbedret modstandsdygtighed

Gør det muligt for virksomheder bedre at styre risici og navigere i krisescenarier.



Konkurrencefordel

Forbedrer offentlighedens image og omdømme og skaber nye markedsmuligheder gennem højere niveauer af tillid.

Internationale CSR-rammeværk



Ved implementeringen af CSR kan organisationer støtte sig til flere internationale rammeværk. FN's 2030-dagsorden opstiller 17 verdensmål som en universel køreplan. FN's Global Compact fokuserer på menneskerettigheder, arbejdsstandarder, miljøbeskyttelse og anti-korruption. ISO 26000 skitserer centrale områder inden for samfundsansvar, mens OECD's retningslinjer fremmer ansvarlig erhvervsadfærd.

Yderligere rammeværk omfatter B Corp-certificering, SA8000 for arbejdsforhold, EU's miljøledelses- og miljørevisionsordning (EMAS) samt FN's Verdens Turismeorganisations (UNWTO) globale etiske kodeks for turisme.

2030-dagsordenen og målene for bæredygtig udvikling

Vedtaget af De Forenede Nationer i september 2015 repræsenterer 2030-dagsordenen for bæredygtig udvikling et centralt globalt rammeværk, der styrer politikker og handlinger mod en mere bæredygtig fremtid. Bygget på de tre søjler – miljømæssig, økonomisk og social bæredygtighed – understreger dagsordenen deres indbyrdes sammenhænge og placerer dem på lige fod (United Nations, n.d.).

EU har aktivt bidraget til at definere dagsordenen og er fortsat fuldt engageret i dens gennemførelse ved at integrere verdensmålene (SDG'erne) i sin politiske ramme og i Europa-Kommissionens prioriteringer (European Commission, n.d.). Dagsordenens holistiske og integrerede tilgang anses for afgørende for at kunne imødegå globale udfordringer som klimaforandringer, ulighed og social samhørighed.

Verdensmålene er uløseligt forbundet med social bæredygtighed. Mål som fattigdomsbekæmpelse (SDG 1), sundhed og trivsel (SDG 3), kvalitetsuddannelse (SDG 4), ligestilling mellem kønnene (SDG 5) og anstændige jobs (SDG 8) afspejler direkte de sociale dimensioner af bæredygtighed. Derfor er måling af social effekt blevet et grundlæggende redskab til at tilpasse internationale organisationers, regeringers og virksomheders strategier til målsætningerne for bæredygtig udvikling (McGuinn et al., 2020).



Metode til gennemførelse af CSR

Stakeholder Engagement

Involver ledelse og personale aktivt. Identificer nøgleinteressenter (medarbejdere, gæster, leverandører, lokalsamfund) og forstå, hvilke sociale og miljømæssige spørgsmål der betyder mest for dem gennem undersøgelser og konsultationer.

Strategisk tilpasning

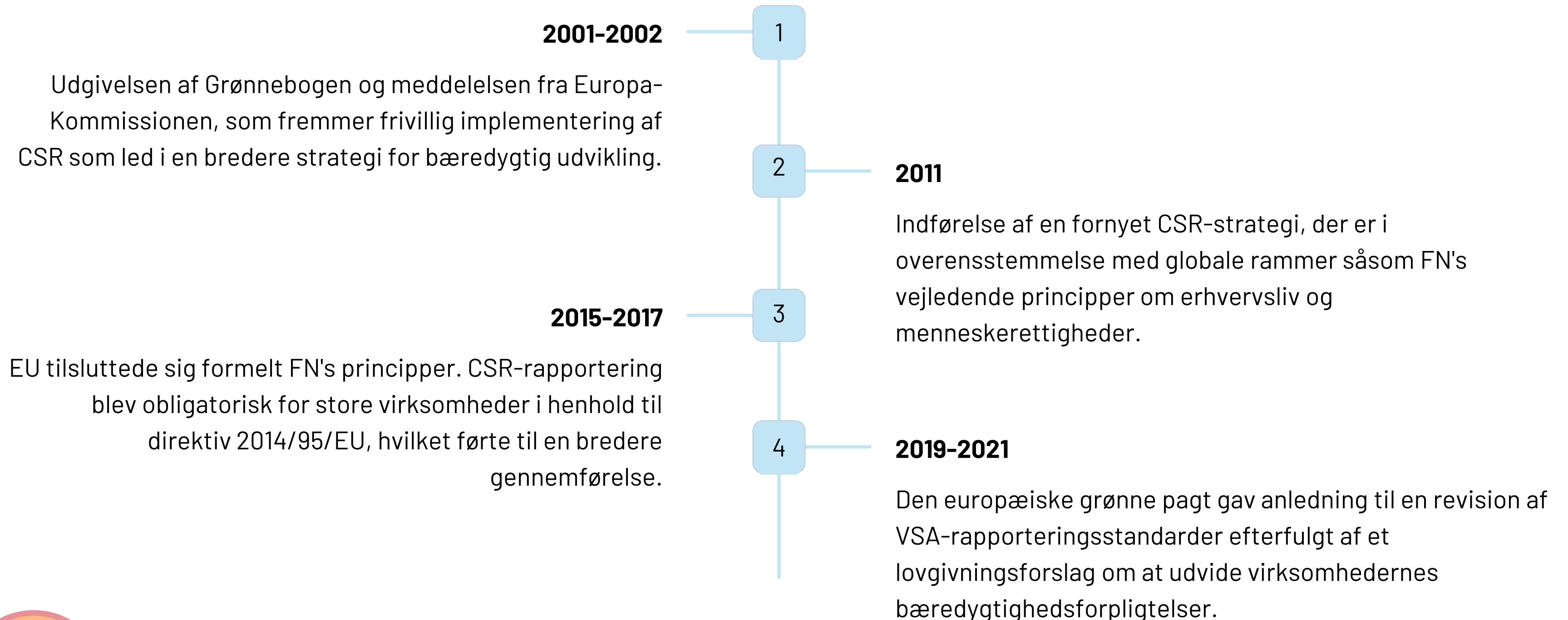
Tilpas CSR-indsatsen til organisationens mission, vision og værdier. Gennemgå eksisterende initiativer for at udforme en praktisk CSR-plan, der understøtter forretningsmål og samtidig skaber social værdi.

Implementering og måling

Del strategien med interessenter for at sikre tilpasning og støtte. Implementere gradvist og gennemgå regelmæssigt ved hjælp af pålidelige indikatorer fra rammer som Global Reporting Initiative for at måle virkningen effektivt.



Udvikling af EU's CSR-politik



Bedste praksis for VSA i EU's hotel- og restaurationsbranche

Eksempler på CSR-initiativer i den europæiske hotel- og restaurationsbranche

Virksomhed/organisation	Land	CSR-initiativ	Link
Accor	Frankrig / Global	"Planet 21"-programmet, der fremmer bæredygtig mad, vand/energieffektivitet og lokale indkøb på hoteller over hele verden.	https://group.accor.com/en/sustainable-development/planet-21
Sodexo	Frankrig / Global	"Stop Hunger" globalt initiativ bekæmper fødevareusikkerhed gennem donationer, frivilligt arbejde og jobtræning for sårbare grupper.	https://www.sodexo.com/en/home/corporate-responsibility.html
Meliá Hotels International	Spanien	EarthCheck-certificering for miljømæssig gennemsigtighed, affalds- og energiovervågning og uddannelse af bæredygtighedspersonale.	https://www.meliahotelsinternational.com/en/sustainability
Autogrill	Italien	Brug af biologisk nedbrydelige materialer, overvågning af madspild og bæredygtigt indkøb på italienske rastepladser.	https://www.autogrill.com/en/sustainability
Elior Group	Frankrig / Global	Lokale leverandørpartnerskaber, sunde skolemadsprogrammer og maduddannelsesprojekter for børn og familier.	https://www.eliorgroup.com/sustainability



Bedste CSR praksis i EU's hotel- og restaurationsbranche

Eksempel på CSR-initiativer for inklusion af autisme i EU's hotel- og restaurationsbranche

Virksomhed/organisation	Land	CSR-initiativ relateret til autisme	Link
DeLuna Hotels	Spanien	Det har tilpasset sine tre hoteller i Granada til at være "autismevenlige" og implementeret specifik træning for personalet, skiltning med piktogrammer, tilpassede værelser, personlig service og rolige hvileområder.	https://elpais.com/elviajero/escapadas/espana/2025-05-05/deluna-hotels-convierte-sus-tres-establecimientos-en-granada-en-espacios-amigables-con-el-autismo.html
Gloria Thalasso & Hotels	Spanien	Hotellet er certificeret som "autismevenligt" og tilbyder hurtig indtjekning, tilpassede menuer med piktogrammer, uddannet personale, nem skiltning og visuelle vejledninger for at hjælpe gæster med autisme med at finde rundt og føle sig godt tilpas.	https://www.gloriapalaceth.com/en/autism-friendly/
Ashling Hotel Dublin	Irland	I samarbejde med AslAm har det skabt sanserum designet til at tilbyde et beroligende og fordybende miljø, der forbedrer oplevelsen for gæster med autisme.	https://www.ashlinghotel.ie/csr



Bedste CSR praksis i hotel- og restaurationsbranchen i Europa

Example of CSR Initiatives for Autism Inclusion in the European Hospitality Industry

Virksomhed/organisation	Land	CSR-initiativ relateret til autisme	Link
Slieve Russell Hotel	Irland	Der tilbydes et sanserum med blødt legetøj, online indtjekning for at undgå køer og sansekort, der hjælper gæster med autisme med at planlægge og nyde deres ophold.	https://www.slieverussell.ie/autism-friendly/
Çırağan Palace Kempinski Istanbul	Tyrkiet	I samarbejde med Tohum Autism Foundation har det udstyret syv specialundervisningsklasser i Istanbul med passende materialer til undervisning af børn med autisme, hvilket bidrager til uddannelsesmæssig inklusion.	https://www.kempinski.com/en/ciragan-palace/press-room/7-special-education-classrooms-are-opened
Accor Hotels	Frankrig	Han har udviklet inkluderende rekrutteringsprocesser for mennesker med handicap, herunder personer med autisme, og har fremmet inklusion på arbejdspladsen i hotelbranchen.	https://group.accor.com/en/Actualites/2024/05/recruitment-fostering-disability-inclusion
PizzAut	Italien	Socialt iværksætter- og restaurantprojekt, der ansætter og uddanner unge med autisme i HORECA-sektoren, fremmer autonomi, inklusion og bevidsthed.	https://www.pizzaut.it



Inkluderende beskæftigelse: Rettigheder og rammeværk

FN's konvention om rettigheder for personer med handicap

Artikel 27 bekræfter retten for enhver person med handicap "til at arbejde på lige fod med andre" på et inklusivt og tilgængeligt arbejdsmarked. Dette er ikke velgørenhed, men en grundlæggende menneskeret.

2030-dagsordenen

Inklusiv beskæftigelse fremmer direkte FN's 2030-dagsorden for bæredygtig udvikling, især SDG 8 ("Anstændigt arbejde og økonomisk vækst") og SDG 10 ("Reducerede uligheder").

EU-direktiv 2000/78/EF

Kræver, at alle medlemsstater gennemfører love, der beskytter personer med handicap i beskæftigelse og erhvervsuddannelse, herunder forpligtelsen til at foretage tilpasninger i rimeligt omfang.

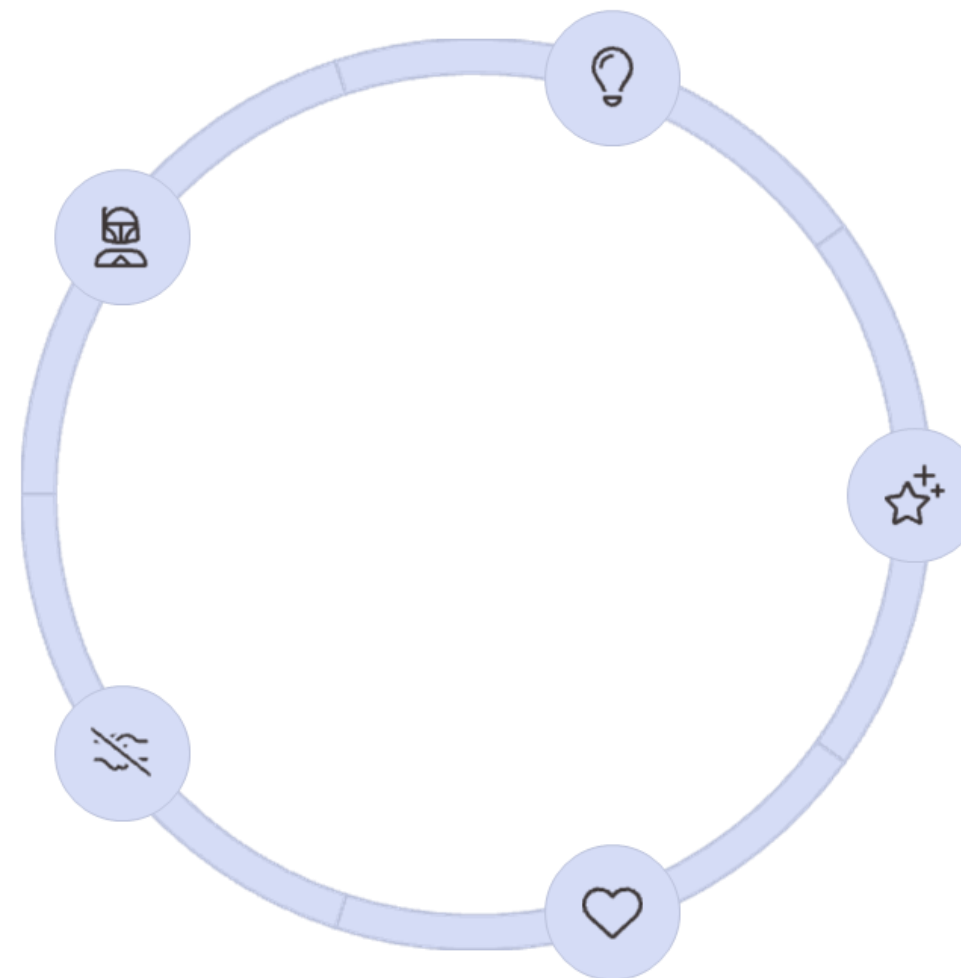
Værdien af inklusiv beskæftigelse

Workforce Diversity

Enhances innovation, creativity, accessibility, and customer focus

Enhanced Reputation

Strengthens organisational image with customers and stakeholders



Better Decision Making

Diverse perspectives lead to more robust solutions

Talent Attraction

Companies embracing inclusion attract and retain top talent

Improved Morale

Non-disabled employees feel more connected to inclusive companies

Forståelse af autismespektrum- forstyrrelse (ASD)

Definition

"En kompleks udviklingstilstand, der involverer vedvarende udfordringer med social kommunikation, begrænsede interesser og gentagen adfærd" (American Psychiatric Association, 2013).

Forekomsten

Verdenssundhedsorganisationen anslår, at cirka et ud af 100 børn på verdensplan har ASD. En systematisk gennemgang af 66 befolkningsundersøgelser forfinede dette til 0,77 %, eller omkring et barn ud af 130.

Diagnostiske tendenser

Den opadgående tendens, der er rapporteret i de seneste årtier, er hovedsageligt drevet af bredere diagnostiske kriterier og øget samfundsbevidsthed snarere end en reel stigning i prævalens.



Centrale karakteristika ved autisme

Spektrum af evner

Autister viser en bred vifte af evner og støttebehov: nogle lever selvstændigt, mens andre har brug for livslang pleje. Autisme kan begrænse uddannelses- og jobmuligheder, så sociale holdninger og formelle tjenester former i høj grad livskvaliteten.

Tidlige tegn og diagnose

Selvom der kan forekomme tegn i den tidlige barndom, er diagnosen ofte forsinket. Mange autister oplever yderligere tilstande såsom epilepsi, angst, depression, ADHD, søvnproblemer eller selvskade.

Intellektuelle evner

Intellektuelle evner spænder fra dyb svækkelse til usædvanligt høje niveauer. Med tidlig, evidensbaseret støtte kan kommunikation, sociale færdigheder og livskvalitet forbedres betydeligt.

Udfordringer for autistiske personer



Kommunikationsbarrierer

Vanskeligheder med verbal og nonverbal kommunikation



Sociale forventninger

Udfordringer med at navigere i uskrevne sociale regler



Sensorisk bearbejdning

Sensitivity to sounds, lights, textures, and environments



Tilpasning til forandring

Præference for rutine og forudsigelighed

Utilstrækkelig viden om udbydere og fragmenterede systemer efterlader mange uden den pleje og beskyttelse, som de har ret til, hvilket fører til større uopfyldte sundhedsbehov og sårbarhed over for kronisk sygdom, vold og misbrug.

Autisme på hotel- og restaurationsbranchen

Forskning viser, at når opgaver og rammer er velstrukturerede (klare rollebeskrivelser, reduceret sansebelastning og jobcoaching på arbejdspladsen), er beskæftigelses- og fastholdelsesraterne høje. På trods af disse gode praksisser er voksne med autisme fortsat underrepræsenterede i hotel- og restaurationssektoren på grund af sanseoverbelastning, uforudsigelige vagter og begrænset lederuddannelse

80%

Arbejdsløshed

Estimeret global arbejdsløshed for voksne på autismespektret

28%

Stigning i omsætningen

Gennemsnitlig højere omsætning for organisationer, der beskæftiger neurodivergent personale

37-46%

Overkvalifikation

Procentdel af autistiske medarbejdere, der rapporterede, at de var overkvalificerede til deres roller



Autistiske medarbejderes styrker



Opmærksomhed på detaljer

Enestående evne til at lægge mærke til mønstre og uoverensstemmelser, som andre måske overser.



Pålidelighed

Stærk overholdelse af tidsplaner og procedurer med høj konsistens i opgaveudførelsen.



Kreativ problemløsning

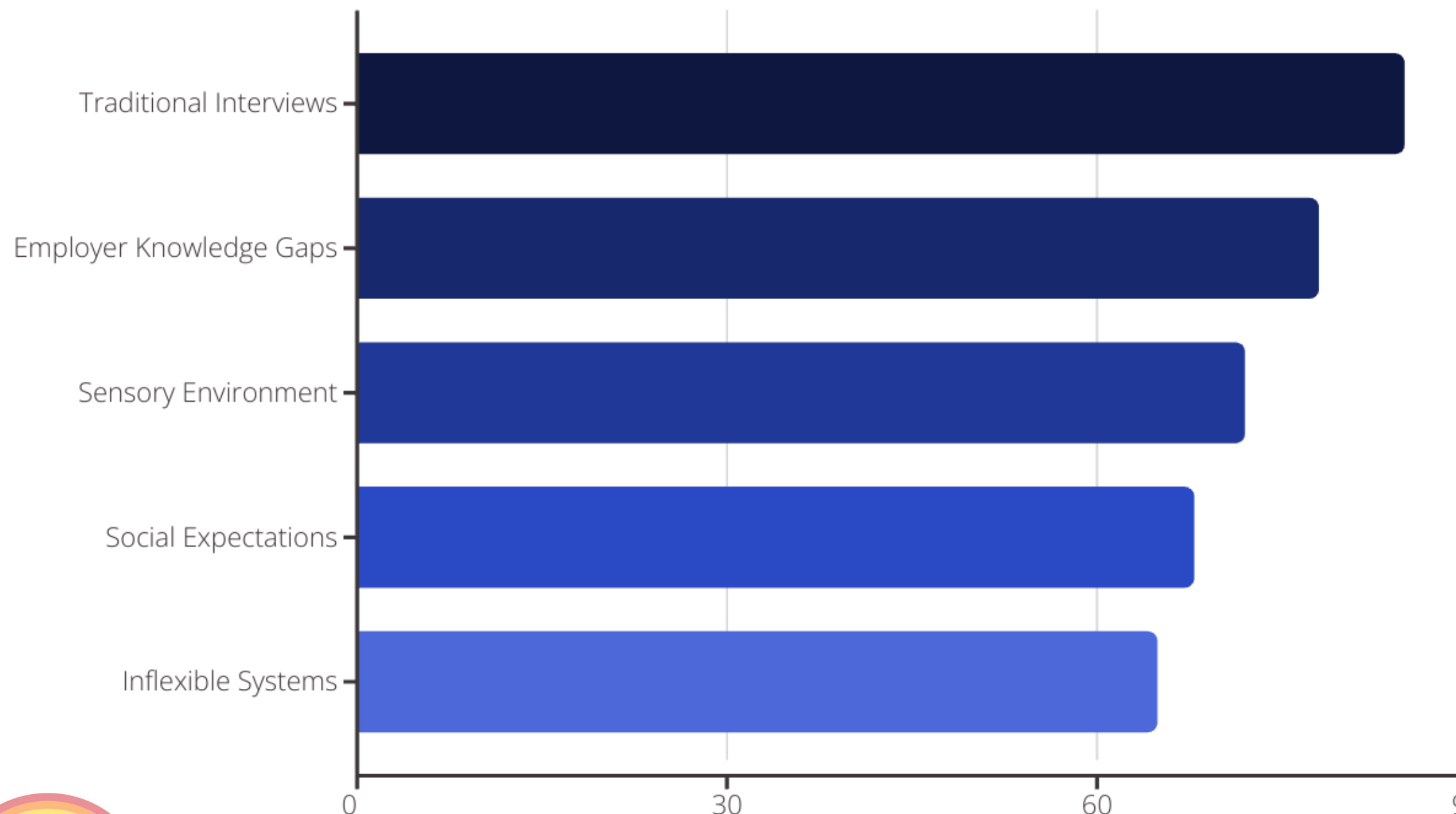
Unikke perspektiver, der kan føre til innovative løsninger på udfordringer på arbejdspladsen.



Etisk fordel

Mere tilbøjelige til at tale om problemer eller uetisk praksis, hvilket hjælper organisationer med at identificere og løse problemer hurtigt.

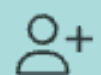
Barrierer for beskæftigelse for autistiske personer



Traditionelle HR-praksisser, især ustrukturerede ansigt-til-ansigt-interviews, stiller ofte autistiske ansøgere dårligere.

Eksperimentel evidens viser, at når rekrutteringsansvarlige vurderer optagede interviews, bliver autistiske kandidater, som er lige så kvalificerede som deres neurotypiske jævnaldrende, bedømt som markant mindre ansættelsesegnede på grund af atypisk øjenkontakt, kropssprog og stemmeføring.

Ansættelsescyklussen for autistisk personale



Recruitment

Tilpassede interviewprocesser, klare jobbeskrivelser, kompetencebaseret vurdering



Onboarding

Skriftlige tidsplaner, uddannede vejledere, sansevenlige arbejdspladser



Development

Mentorskab, coaching, klare advancementsveje



Retention

Løbende støtte, trivselsfokus, tilpasninger

Under onboarding hjælper en skriftlig dagsplan, en trænet vejleder og sansevenlige arbejdsområder med at mindske frafald i den første uge og gøre det lettere at lære nye færdigheder. En 12-måneders opfølgning af voksne med autisme i et støttet beskæftigelsesprogram viste, at alle beholdt deres job hele året.

Det viser, at strukturerede rutiner, støtte på arbejdspladsen og små, billige tilpasninger i arbejdsmiljøet kan sikre langsigtet jobstabilitet



Skab støttende arbejdsmiljøer

Fysiske tilpasninger

Stille rum til pauser, reduceret sansestimulering i arbejdsområder, tydelig skiltning og visuelle understøttelser og konsekvent organisering af arbejdspladsen.

Kommunikation understøtter

Skriftlige instruktioner, visuelle tidsplaner, direkte og klar kommunikation, regelmæssige check-ins og strukturerede feedbacksessioner.

Social støtte

Mentorprogrammer, klare sociale forventninger, autismebevidsthedstræning for alle medarbejdere og udpegede støttekontakter.

Tilpasninger af arbejdsgange

Klare rutiner, forhåndsvarsel om ændringer, opgaveopdeling og styrkebaseret jobmatchning.



Vigtige takeaways og næste skridt

1

Strategisk værdi

Inkluderende ansættelse af autistiske personer er ikke velgørenhed, men en strategisk forretningsfordel, der forbedrer innovation, kundeservice og teampræstationer.

2

Skræddersyet tilgang

En vellykket inklusion kræver tilpasning af rekrutterings-, onboarding- og arbejdspladspraksis for at imødekomme forskellige kommunikationsstile og sensoriske behov.

3

Løbende support

Mentorskab, klar kommunikation og strukturerede miljøer er afgørende for langsigtet fastholdelse og karriereudvikling af autistiske medarbejdere.

4

CSR-integration

Integrering af autismeinklusion i bredere CSR-rammer skaber bæredygtig, målbar effekt, der gavner virksomheder, enkeltpersoner og lokalsamfund.



Disclaimer: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

TUSIND TAK



Co-funded by the
European Union

Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721