



Udvikling og fastholdelse af autistisk personale i hotel- og restaurationsbranchen

Trænerens vejledning

Modul 2

Bløde færdigheder inden for hotel- og restaurationsbranchen

Forfatter: Kallis Filoxeniaki

Cypern

Projekt nummer 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by
the European Union

Dette projekt er blevet finansieret med støtte fra Europa-Kommissionen. Denne publikation afspejler kun ophavsmandens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for enhver brug, der måtte blive gjort af oplysningerne heri.

Slide 1: Introduktion

Forbehold: Europa-Kommissionens støtte til udarbejdelsen af denne publikation udgør ikke en godkendelse af indholdet, som kun afspejler forfatterens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for nogen brug, der måtte blive gjort af oplysningerne heri.



UDVIKLING OG FASTHOLDELSE AF AUTISTISK PERSONALE I HOTEL- OG RESTAURATIONSBRANCHEN

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



Dette værk er licenseret under en Creative Commons Navngivelse-IkkeKommerciel 4.0 International Licens. Derudover skal der tydeligt henvises til en anerkendelse af dokumentets forfattere og alle relevante dele af ophavsretsmeddelelsen. Alle rettigheder forbeholdes.



Brug af PERFORM Trainer's Guide

PERFORM Trainer's Guide er designet specifikt til at støtte leveringen af erhvervsuddannelsesplanen, der er udviklet i forbindelse med PERFORM-projektet. Studieordningen udgør et 1,5-dages kursus, i alt 12 timers uddannelse.

Slide 2: Modulets mål og resultater

VEDRØRENDE:

'PERFORM'-projektet handler om at uddanne hospitality managers og HReksperter 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

Projekresultat 1: PERFORM HR-plattform

2

Projekresultat 2: PERFORM Digital Toolkit

3

Projekresultat 3: VET kursus for hotelog restaurationsbranchens ledere og HR ansvarlige

Trænerens bemærkninger:

- Præsenter dig selv og afsæt lidt tid til at introducere eleverne til PERFORM-projektet.
- Formålet med modul 2 er at give den nødvendige viden, udvikle bløde færdigheder og teknikker for at muliggøre en effektiv ledelse og ledelse for medarbejdere i spektrum.
- Modul 2 hjælper ledere med at anvende bløde færdigheder gennem hele ansættelsescykklussen: Interview → Onboarding → udvikling → fastholdelse.
- Beskriv kursets læringsmål. Eleverne vil blive uddannet til at:
- Forstå de nødvendige sigtefærdigheder for at lede autistiske medarbejdere
- Udvikle de nødvendige færdigheder, dvs. kommunikationsevner, lyttefærdigheder osv.
- Anvende de nødvendige teknikker, dvs. tids- og opgavestyring
- Giv eleverne mulighed for at præsentere sig selv og spørge om deres forventninger.

Slide 3: Introduktion

1. Introduktion

Støtte til autistiske medarbejdere på arbejdspladsen

- **Autistiske individer bringer unikke styrker:**

- Fokus, nøjagtighed, vedholdenhed
- Opmærksomhed på detaljer, pålidelighed
- Tekniske færdigheder (f.eks. IT), stærk hukommelse

- **Små justeringer kan gøre en stor forskel.**

- Klare instruktioner
- Fleksible kommunikationsmetoder
- Forudsigelige rutiner

- **Til ledere og HR-teams:**

- Forstå og understøt neurodiversitet
- Kombiner bløde færdigheder (f.eks. empati, kommunikation, teamwork) med jobspecifik viden
- Fremme inkluderende, støttende miljøer



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



Trænerens bemærkninger:

Indledning

Dette dias handler om at støtte autistiske medarbejdere på arbejdspladsen.

Det er også, hvad autistiske individer bringer unikke styrker som f.eks.

- Fokus, nøjagtighed, vedholdenhed
- Opmærksomhed på detaljer, pålidelighed
- Tekniske færdigheder (f.eks. IT), stærk hukommelse

Det viser også, hvordan små justeringer kan gøre en stor forskel.

- Klare instruktioner
- Fleksible kommunikationsmetoder
- Forudsigelige rutiner

For ledere og HR-teams:

- Forstå og understøt neurodiversitet
- Kombiner bløde færdigheder (f.eks. empati, kommunikation, teamwork) med jobspecifik viden
- Fremme inkluderende, støttende miljøer

Slide 4:

2. Kommunikationsevner

Autistisk kommunikation kan variere

- Bogstavelig fortolkning af sprog
- Udfordringer med tonefald, kropssprog og øjenkontakt
- Overvældelse i gruppe- eller sociale sammenhænge

Tips til ledere

- Vær tydelig og direkte
- Undgå idiomer/sarkasme
- Øv empati og aktiv lytning
- Tilpas kommunikationsformat (e-mail, chat, personligt)



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



Trænerens bemærkninger:

Kommunikationsevner

- Definer **kommunikationsevner** som evnen til effektivt at give og modtage information.
- Forklar forskellige kommunikationstyper: ansigt til ansigt, telefon, e-mail og digital kommunikation.
- Spørg praktikanter:
 1. Hvorfor er kommunikation vigtig, når man arbejder med autistiske medarbejdere?
 2. Hvad er almindelige barrierer for effektiv kommunikation?

Slide 5:

Typer af kommunikation

De fire vigtigste kommunikationstyper:

1. Verbal – Talt sprog
2. Nonverbal – Kropssprog, tone, ansigtsudtryk
3. Skriftligt – E-mails, symboler, rapporter
4. Visuel – diagrammer, grafer, ikoner



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



Trænerens bemærkninger:

Forklar fire hovedkommunikationstyper, der bruges af ledere:

1. **Verbal:** Talt sprog.
2. **Nonverbal:** Kropssprog, ansigtsudtryk, tone.
3. **Skrevet:** E-mails, symboler, rapporter.
4. **Visuel:** Diagrammer, grafer, billeder.

Slide 6:

Nonverbal kommunikation

- Øjenkontakt
- Ansigtsudtryk
- Gestik (eller håndbevægelser)
- Kropsbevægelser
- Kropsholdning
- Personlig afstand (proxemics)
- Parasprog (tone, tonehøjde, volumen)
- Berøring



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



Trænerens bemærkninger:

Forklar nonverbal kommunikation, som omfatter:

- Øjenkontakt
- Ansigtsudtryk
- Kropsbevægelser / Bevægelser
- Holdning
- Personligt rum
- Parasprog (tone, tonehøjde, lydstyrke)
- Berøring

Tilskynd praktikanter til at demonstrere nonverbale kommunikationsteknikker.

Forklar betydningen af nonverbal kommunikation i forhold til verbal.

Slide 7:

3. Aktive lyttefærdigheder

Mere end hørelse

- Fokuseret opmærksomhed på den der taler
- Forstå mening og hensigt

Hvorfor det er vigtigt

- Opbygger tillid og respekt
- Hjælper med at forstå forskellige perspektiver

Tips til ledere

- Vær til stede, afbryd ikke
- Reflekter tilbage, hvad du hører
- Svar eftertænksomt



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



Trænerens bemærkninger:

Aktive lyttefærdigheder

Aktiv lytning involverer fuld koncentration, forståelse og reaktion på taleren.

Mere end at høre

- Fokuseret opmærksomhed på højtaleren
- Forstå mening og hensigt

Hvorfor det er vigtigt

- Opbygger tillid og respekt
- Hjælper med at forstå forskellige perspektiver

Tips til ledere

- Vær til stede, afbryd ikke
- Reflekter tilbage, hvad du hører
- Svar eftertænksomt

Slide 8:

Tips til aktiv lytning

✓ Do's

- Lyt mere, end du taler
- Lad andre tale færdig
- Stil åbne spørgsmål
- Være fokuseret og opmærksom
- Vis engagement (øjeblik, nik)

✗ Don'ts

- Afbryd eller afslut ikke sætninger
- Lad være med at drage forhastede konklusioner eller blive defensiv
- Lad være med at multitask eller zone ud
- Lad ikke fordomme blokere forståelsen



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



Trænerens bemærkninger:

Gør ved aktiv lytning:

Lyt mere, end du taler

Lad højtaleren blive færdig

Stil åbne spørgsmål

Vær opmærksom på fordomme

Giv verbal og nonverbal feedback

Intet ved aktiv lytning:

Afbryde

Dominer samtalen

Forhast til konklusioner

Forbered mentalt svar, mens du lytter

Ignorer eller afvis talerens perspektiv

Slide 9:

4. Empati

Empati er grundlæggende for inkluderende ledelse.

Daniel Goleman's tre elementer af empati:

1. Forstå andre – Stil ind på følelser.
2. Udvikling af andre – Tilbyd støtte og mentorskab.
3. Udnyttelse af mangfoldighed – Fremme inklusion ved at værdsætte forskelle.



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



Trænerens bemærkninger:

Empati

Empati er afgørende, når man arbejder med autistisk personale. Autistiske personer kan kæmpe med **kognitiv empati** (genkende følelser), men ikke **affektiv empati** (føle følelser).

Tre elementer af empati (Daniel Goleman):

1. **Forstå andre:** At fornemme og reagere på andres følelser.
2. **Udvikling af andre:** Støtte og vejledning af teammedlemmer.
3. **Udnyttelse af mangfoldighed:** Skabelse af inkluderende arbejdspladser ved at respektere forskelle.

Slide 10:

4a. Empati – Forståelse af andre

Nøgleelement i empati

"Sensing others' feelings and perspectives; taking interest in their concerns."

— Daniel Goleman

Sådan ser det ud

- At være opmærksom på følelsesmæssige og nonverbale signaler
- At lytte med empati – også til det, der ikke bliver sagt
- At respektere forskellige erfaringer og synspunkter
- At tilbyde støtte baseret på følelsesmæssige behov



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



Trænerens bemærkninger:

Empati – Forståelse af andre

Nøgleelement i empati

"At fornemme andres følelser og perspektiver; interesserer sig for deres bekymringer." —

Daniel Goleman

Sådan ser det ud

- Tuning til følelsesmæssige og nonverbale signaler
- Lytte med empati, herunder det, der ikke er sagt
- Respekt for forskellige oplevelser og synspunkter
- Tilbyde støtte baseret på følelsesmæssige behov

Slide 11:

4b. Empati – Udvikling af andre

Støt vækst og udvikling

Sådan praktiserer du det

- Anerkend og fejlr styrker
- Giv konstruktiv og hjælpsom feedback
- Giv coaching eller mentorskab
- Tildel meningsfulde opgaver for at opbygge selvtillid

Afgørende for at lede mangfoldige teams, herunder neurodivergente individer



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



Trænerens bemærkninger:

Empati – Udvikling af andre

Støt vækst og udvikling

💡 Sådan praktiserer du det

- Genkend og fejlr styrker
- Giv konstruktiv og hjælpsom feedback
- Giv coaching eller mentorskab
- Tildel meningsfulde opgaver for at opbygge selvtillid

Afgørende for at lede mangfoldige teams, herunder neurodivergente individer

Slide 12:

4c. Empati – udnyttelse af mangfoldighed

Hvad det betyder

- Omfavn og værdsæt forskellige perspektiver
- Skræddersy interaktioner til at imødekomme individuelle behov
- Se mangfoldighed som en styrke, ikke en udfordring

I praksis

- Respekter alle baggrunde
- Støt inkluderende ansættelse (f.eks. autister)
- Udfordre fordomme og stereotyper
- Fremme en kultur med respekt og samarbejde



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



Trænerens bemærkninger:

Empati – udnyttelse af mangfoldighed

Hvad det betyder

- Omfavn og værdsæt forskellige perspektiver
- Skræddersy interaktioner til at imødekomme individuelle behov
- Se mangfoldighed som en styrke, ikke en udfordring

I praksis

- Respekter alle baggrunde
- Støt inkluderende ansættelse (f.eks. autister)
- Udfordre fordomme og stereotyper
- Fremme en kultur med respekt og samarbejde

Slide 13:

5a. Problemløsningsevner – anvendelse af SWOT

Hvad det indebærer

- Identificer udfordringer
- Analyser årsager
- Find effektive løsninger

Hjælper teams med at træffe
informerede, strategiske beslutninger

Brug af SWOT-analyse

1. **Mission & Mål** – Sæt klare mål
2. **Miljøanalyse** – Vurder styrker, svagheder, muligheder og trusler
3. **Strategiformulering** – Vælg den bedste tilgang
4. **Implementering** – Gør noget
5. **Evaluering** – Gennemgå og juster



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



Trænerens bemærkninger:

Problemløsningsevner - Anvendelse af SWOT

Hvad det indebærer

- Identificer udfordringer
- Analyser årsager
- Find effektive løsninger

Hjælper teams med at træffe informerede, strategiske beslutninger

Brug af SWOT-analyse

1. **Mission & Mål** – Sæt klare mål
2. **Miljøanalyse** – Vurder styrker, svagheder, muligheder og trusler
3. **Strategiformulering** – Vælg den bedste tilgang
4. **Implementering** – Gør noget
5. **Evaluering** – Gennemgå og juster

Slide 14:

5b. Problemløsningsevner – beslutningstagning

Vigtige trin (Ritchie & Thompson)

1. Definer problemet
2. Indsaml oplysninger
3. Generer løsninger
4. Vej fordele og ulemper
5. Vælg den bedste løsning
6. Implementer løsningen
7. Gennemgå og juster

Hvorfor det er vigtigt

- Tilskynder til klar, logisk tænkning
- Understøtter bedre resultater i komplekse situationer



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



Trænerens bemærkninger:

Problemløsningsevner – beslutningstagning

Vigtige trin (Ritchie & Thompson)

1. Definer problemet
2. Indsaml oplysninger
3. Generer løsninger
4. Vej fordele og ulemper
5. Vælg den bedste løsning
6. Implementere det
7. Gennemse og juster

Hvorfor det er vigtigt

- Tilskynder til klar, logisk tænkning
- Understøtter bedre resultater i komplekse situationer

Slide 15:

6. Teamwork

Hvad får teams til at fungere

- Den rigtige teamstørrelse til opgaven
- Klare roller og ansvarsområder
- Adgang til værktøjer og support
- Koordinationsniveauet afhænger af opgaven (f.eks. golf vs. kirurgi)



Effektivt teamwork - Nøglekvaliteter

- **Samhørighed** – sammenhold øger præstationen
- **Kommunikation** – Klarhed reducerer konflikter
- **Fælles mål** – Fælles formål = bedre fokus
- **Engagement** – Aktive, pålidelige medlemmer
- **Ansvarlighed** – Alle ejer resultater

Disse egenskaber arbejder sammen for at drive teamets succes

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



Trænerens bemærkninger:

Teamwork - Hvad får teams til at fungere

- Den rigtige teamstørrelse til opgaven
- Klare roller og ansvarsområder
- Adgang til værktøjer og support
- Koordinationsniveauet afhænger af opgaven (f.eks. golf vs. kirurgi)

Effektivt teamwork / Nøglekvaliteter

- **Samhørighed** – Enhed øger præstationen
- **Kommunikation** – Klarhed reducerer konflikter
- **Fælles mål** – Fælles formål = bedre fokus
- **Engagement** – Aktive, pålidelige medlemmer
- **Ansvarlighed** – Alle ejer resultater

Disse egenskaber arbejder sammen for at drive teamets succes

Slide 16:

7. Tilpasningsevne

Hvad det er

- At tilpasse handlinger eller tankegang som reaktion på forandring
- Vigtigt i hurtigt skiftende og uforudsigelige miljøer
- Kræver fleksibilitet, robusthed og hurtig tænkning



Tips til at forbedre tilpasningsevnen

Sådan bygger du det

- **Vær opmærksom** på ændringer omkring dig
- **Omfavn læring** – forbliv nysgerrig og dygtig
- **Handl hurtigt** – forsink ikke beslutninger
- **Accepter forandring** – se det som vækst, ikke trussel

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



Trænerens bemærkninger:

Tilpasningsevne - hvad det er

- Justering af handlinger eller tankegang som reaktion på forandringer
- Nøglen til hurtige, uforudsigelige miljøer
- Kræver fleksibilitet, robusthed og hurtig tænkning
-

Tips til at forbedre tilpasningsevnen / Sådan opbygges den

- **Vær opmærksom på** ændringer omkring dig
- **Omfavn læring** – forbliv nysgerrig og dygtig
- **Handl hurtigt** – forsink ikke beslutninger
- **Accepter forandring** – se det som vækst, ikke trussel

Slide 17:

8. Tidsstyring

Hvorfor det er vigtigt

- Øger produktivitet og velvære
- Reducerer stress, forbedrer fokus
- Afgørende for at overholde deadlines og holde sig på sporet

Vigtigste fordele

- Mindre stress
- Mere fritid
- Nye muligheder
- Opnå mål

Smarte strategier

- Sæt klare mål og prioriteter
- Brug tidsgrænser og hold pauser
- Hold dig organiseret med værktøjer
- Reducer distraktioner og planlæg fremad



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



Trænerens bemærkninger:

Tidsstyring - hvorfor det betyder noget

- Øger produktivitet og velvære
- Reducerer stress, forbedrer fokus
- Afgørende for at overholde deadlines og holde sig på sporet

8a. Vigtigste fordele

- Mindre stress
- Mere fritid
- Nye muligheder
- Opnå mål

Smarte strategier

- Sæt klare mål og prioriteter
- Brug tidsgrænser og hold pauser
- Hold dig organiseret med værktøjer
- Reducer distraktioner og planlæg fremad

Slide 18:

9. Opgavestyring

Hvad det er

- Styring af opgaver fra start til slut
- Involverer planlægning, sporing og afslutning af arbejde effektivt

Nøgleelementer

- Sæt prioriteter og deadlines
- Overvåg fremskridt og status
- Tildele roller og ressourcer
- Brug værktøjer til koordinering (f.eks. Trello, Asana)

Typiske opgavestatuser

- Klar → tildelt → påbegyndt → færdig → verificeret
- Andet: Sat på pause, mislykkedes, videresendt, udløbet



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



Trænerens bemærkninger:

Tidsstyring - hvad det er

- Styring af opgaver fra start til slut
- Involverer planlægning, sporing og afslutning af arbejde effektivt

Nøgleelementer

- Sæt prioriteter og deadlines
- Overvåg fremskridt og status
- Tildele roller og ressourcer
- Brug værktøjer til koordinering (f.eks. Trello, Asana)

Almindelige opgavestatuser

- Klar → tildelt → påbegyndt → færdig → verificeret
- Andet: Sat på pause, mislykkedes, videresendt, udløbet

Slide 19:

SMART Mål Framework

 Sæt tydelige, fokuserede mål med SMART:

<u>Bogstav</u>	<u>Betydning</u>	<u>Opsummering</u>
S	Specific	Tydelig: Hvem, hvad, hvor og hvorfor?
M	Measurable	Sporbar: Brug data eller observerbare resultater
A	Achievable	Realistisk: Inden for tid og ressourcer
R	Relevant	Afstemt: Understøtter overordnede mål
T	Time-bound	Deadline: Har en klar tidsramme



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



Trænerens bemærkninger:

Sæt klare, fokuserede mål med SMART:

<u>Brev</u>	<u>Betydning</u>	<u>Resumé</u>
S	Specifik	Clear: Hvem, hvad, hvor og hvorfor?
M	Målbar	Sporbar: Brug data eller observerbare resultater
En	Mulig	Realistisk: Inden for tid og ressourcer
R	Relevant	Justeret: Understøtter bredere mål
T	Tidsbestemt	Deadline: Har en klar tidsramme

Slide 20:

10. Kreativitet

Hvad det er

- Involverer mange hjerneområder, ikke kun den "højre hjerne"
- Drevet af følelser, hukommelse og fleksibel tænkning
- Muliggør **divergent tænkning** – at se problemer på nye måder



Hvorfor det er vigtigt

- Fremmer innovation og tilpasningsevne
- Vigtigt inden for uddannelse, teknologi, kunst og forretning
- Understøtter problemløsning i skiftende miljøer

I organisationer

- Effekt varierer efter mission og branche
- Kreativitet øger effektiviteten, når den er i overensstemmelse med målene

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



Trænerens bemærkninger:

Kreativitet - hvad det er

- Involverer mange hjerneområder, ikke kun den "højre hjerne"
- Drevet af følelser, hukommelse og fleksibel tænkning
- Muliggør divergent tænkning – at se problemer på nye måder

Hvorfor det er vigtigt

- Fremmer innovation og tilpasningsevne
- Nøgle inden for uddannelse, teknologi, kunst og forretning
- Understøtter problemløsning i skiftende miljøer

I organisationer

- Effekten varierer efter mission og branche
- Kreativitet øger effektiviteten, når den er i overensstemmelse med målene

Slide 21:

11. Lederskab

Hvad det er

- Inspirere og vejlede andre mod fælles mål
- Om **indflydelse**, ikke magt eller popularitet
- Fokuseret på formål, mennesker og fremskridt

Lederskab er en færdighed – opbygget gennem erfaring, feedback og udvikling

Nøgletrek ved effektive ledere

- Selvtillid og klar kommunikation
- Empati og følelsesmæssig intelligens
- Innovativ, tilpasningsdygtig og modstandsdygtig
- Rolig under pres



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



Trænerens bemærkninger:

Bløde færdigheder til autistiske medarbejdere

Focus

Bløde færdigheder, der er nødvendige for fagfolk i hotel- og restaurationsbranchen – især inden for HR, rekruttering og ledelse – for at støtte autistisk personale på tværs af **ansættelsescyklussen**:

Interview → Onboarding → Dagligt arbejde → udvikling → fastholdelse

Hvorfor bløde færdigheder er vigtige

- Forbedre kommunikation, samarbejde og ydeevne
- Essentiel i servicefokuserede brancher som hotel- og restaurationsbranchen
- Hjælp med at opbygge inkluderende, velfungerende teams



Dette værk er licenseret under en Creative Commons Navngivelse-IkkeKommerciel 4.0 International Licens. Derudover skal der tydeligt henvises til en anerkendelse af dokumentets forfattere og alle relevante dele af ophavsretsmeddelelsen. Alle rettigheder forbeholdes.