



Udvikling og fastholdelse af autistisk personale i hotel- og restaurationsbranchen

Trænerens vejledning

Modul 5

Adfærdskodeks

Forfatter: DIAS

Grækenland

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

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.

Brug af PERFORM Trainer's Guide

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

Slide 1: Velkommen til modul 5

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.



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.



Trænerens bemærkninger:

- Præsenter dig selv og afsæt lidt tid til at introducere eleverne til PERFORM-projektet. Beskrive læringsmålene for kurset samt modul 5; Eleverne vil blive uddannet i:
 1. Vigtigheden af et sikkert, inkluderende arbejdsmiljø i hotel- og restaurationsbranchen.
 2. Organisationskulturen og adfærdsstandarderne, der understøtter alle medarbejdere, herunder autistisk personale.
 3. En adfærdskodeks rolle, formål og struktur.
 4. Udvikling og anvendelse af en klar og inklusiv adfærdskodeks.
 5. Praktiske værktøjer til at fremme respektfuld adfærd på arbejdspladsen.
 6. Hvordan inkluderende arbejdspladskultur gavner både medarbejdere og gæstetilfredshed.
- Giv eleverne mulighed for at præsentere sig selv og spørge om deres forventninger.

Slide 2: Om PERFORM-projektet

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 i hotel- og restaurationsbranchens ledere og HR-eksperter

Trænerens bemærkninger:

Giv et overblik over PERFORM-projektet og fremhæv dets overordnede mål og målgrupper. Præsenter kort hvert af projektresultaterne og forklar deres formål, indhold og hvordan de bidrager til at opbygge inkluderende, autismevenlige arbejdspladser i hotel- og restaurationsbranchen.

Slide 3: Moduloversigt og læringsmål

Modul 5 : Adfærdskodeks

Modulets formål

Modul 5 har til formål at udstyre elever i hotel- og restaurationsbranchen med en klar forståelse af, hvordan en veludviklet adfærdskodeks kan fremme en sikker, inkluderende og produktiv arbejdsplads. Den understreger vigtigheden af organisationskultur og etisk adfærd, samtidig med at den tilbyder praktisk vejledning om at støtte autistiske medarbejdere gennem struktureret, respektfuld og tilgængelig praksis.



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



Læringsresultater

- 1 Definere og forklare rollen for en adfærdskodeks
- 2 Identificer nøglekomponenter i inkluderende adfærd
- 3 Få mere at vide om, hvordan du udvikler og anvender et adfærdskodeks

Trænerens bemærkninger:

- Introducer kort modulets fokus: arbejdspladskultur og adfærdskodekser i hotel- og restaurationsmiljøer med særlig vægt på at støtte autistiske medarbejdere.
- Forklar, at sessionen trækker på reelle udfordringer i gæstfrihed og inkluderende ansættelsespraksis.
- Forsikre deltagerne om, at de ikke kun vil lære teori, men praktiske tilgange, som de kan anvende eller træne andre i.

Læringsresultater

- Gennemgå hvert læringsmål et efter et.
- Forklar, at sessionen er både reflekterende og praktisk – eleverne vil gå derfra med konkrete værktøjer.
- Understreg, at et mål er at støtte autistiske medarbejdere med forudsigelige og respektfulde strukturer på arbejdspladsen.
- Bed deltagerne om at overveje, hvilket af disse mål der er mest relevant for deres eget arbejde eller team.

Slide 4: Introduktion

1. Indledning

En adfærdskodeks:

- Sætter forventninger til adfærd på arbejdspladsen
- Fremmer professionalismisme, inklusion og retfærdighed
- Er især nyttig i højtryksmiljøer
- Støtter neurodiverse medarbejdere gennem struktur
- Forbedrer teamdynamikken og teamtilfredsheden



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



Trænerens bemærkninger:

Indledning

- Forklar, at adfærdskodekser er centrale for at forme etisk, inkluderende adfærd på arbejdspladsen.
- Nævn, at dette er særligt vigtigt i hotel- og restaurationsbranchen, hvor medarbejderne står over for pres, mangfoldighed og hurtige servicekrav.
- Fremhæv de dobbelte mål: (1) professionel adfærd for forretningssucces og (2) psykologisk sikkerhed for alle, især neurodiverse medarbejdere.
- Bed deltagerne om kort at reflektere over, om deres organisationer i øjeblikket har et formelt adfærdskodeks, og hvordan det bruges.

Slide 5: Hvad er en organisationskultur?

2. En organisations kultur

Hvad er organisationskultur?

- Fælles værdier, normer og forventet adfærd
- Påvirker medarbejdernes adfærd og servicekvalitet
- Former, hvordan medarbejderne føler, handler og interagerer
- Vigtigt for konfliktløsning og etik
- Opbygger teamtillid og præstation



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



Trænerens bemærkninger:

- Definer organisationskultur klart som "måden tingene gøres på" på en arbejdsplads - ikke kun politikker, men adfærd og holdninger.
- Giv eksempler fra gæstfrihed: tone i gæsteinteraktioner, teamwork under pres, kommunikation mellem roller.
- Læg vægt på, at kultur påvirker inklusion, personalemoral og gæsteoplevelse.

Tilskynd deltagerne til at reflektere: *"Hvordan vil du beskrive din nuværende arbejdspladskultur med 3 ord?"*

Slide 6: Kultur på arbejdspladsen i hotel- og restaurationsbranchen

Hotel- og restaurationskultur

Vigtigste funktioner

- ✓Tempofyldt, gæsteorienteret, teamwork-drevet
- ✓Høje sensoriske og følelsesmæssige krav
- ✓Klar kommunikation er afgørende
- ✓Uformel kultur kan skjule inklusionshuller
- ✓Stærk kultur reducerer personaleomsætning



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



Trænerens bemærkninger:

Nævn vigtigheden af arbejdspladsen i hotel- og restaurationsbranchen:

- Diskuter, hvordan arbejdspladser i hotel- og restaurationsbranchen er unikke: hurtige, menneskevenlige og multiafdelinger.
 - Forklar, at dette skaber både muligheder og risici: God kultur kan forbedre service, dårlig kultur forårsager stress og konflikter.
 - Påpeg, at struktur, respektfuldt lederskab og teamwork er afgørende.
- *Inviter og opfordr deltagerne til at dele en udfordring på arbejdspladsen, som de mener var knyttet til "kultur" snarere end en formel politik.*

Slide 7: Autisme og arbejdspladskultur

Autisme på arbejdspladser i hotel- og restaurationsbranchen

- Sensorisk overbelastning fra støj, lys, tryk
- Behov for strukturerede opgaver og skriftlige instruktioner
- Uklar kommunikation giver angst
- Visuelle hjælpemidler, rutiner og rolige rum hjælper
- Inklusionspolitikker forbedrer fastholdelse og engagement



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



Trænerens bemærkninger:

- Forklar, at autistiske medarbejdere kan opleve sensorisk overbelastning eller forvirring i ustrukturerede miljøer.
- Fremhæv, hvordan struktureret kommunikation, forudsigelige rutiner og visuelle hjælpemidler forbedrer inklusionen.
- Brug gæstfrihedsspecifikke eksempler såsom køkkenstøj, stærke dufte eller forhastede teambriefinger.
- Understrege, at inkluderende miljøer hjælper alle medarbejdere, ikke kun neurodivergente individer.

Slide 8: Opbygning af et inkluderende miljø

Behov for inklusion

Hvorfor er det vigtigt?

- Inkluderende kultur accepterer og støtter alle medarbejdere
- Neurodiverse behov skal anerkendes
- Juster kommunikation og arbejdsstile
- Lige adgang til information og uddannelse
- Tilskynder til loyalitet og tilfredshed hos medarbejderne



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



Trænerens bemærkninger:

- Tydeliggøre, at inklusion betyder at tilpasse politikker og adfærd til at understøtte alle arbejdsstile.
 - Giv praktiske eksempler som fleksible tidsplaner eller brug af visuelle opgavelister.
 - Diskuter, hvordan inkluderende ledelse reducerer personaleomsætning og øger arbejdsglæden.
- *Tilskynd deltagerne til at reflektere over en inkluderende justering, som de har set fungere godt.*

Slide 9: Hvad er en adfærdskodeks?

3. Definition af en adfærdskodeks

Hvad er en adfærdskodeks?

- Et dokument, der definerer forventninger til adfærd
- Afspejler værdier som respekt og retfærdighed
- Tydeliggør rettigheder og ansvar
- Understøtter etik og ligebehandling
- Sætter ensartede standarder på arbejdspladsen



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



Trænerens bemærkninger:

- Definer en adfærdskodeks som et dokument, der beskriver forventet adfærd og ansvar.
 - Nævn, at det sikrer retfærdighed, professionalisme og sætter klare regler.
 - Diskuter, hvordan det adskiller sig fra generelle arbejdspladspolitikker - det er mere adfærds-mæssigt og kulturelt.
- *Engager deltagerne ved at spørge dem, om deres nuværende organisation har et adfærdskodeks, og om det bruges regelmæssigt.*

Slide 10: Hvorfor er en adfærdskodeks vigtig?

Hvorfor er et adfærdskodeks vigtigt?

- ✓ Forhindrer upassende opførsel og forvirring
- ✓ Øger ansvarlighed og tillid
- ✓ Tilskynder til respektfuld, inkluderende adfærd
- ✓ Støtter autistisk personale med klare regler
- ✓ Fremmer retfærdighed på tværs af roller



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



Trænerens bemærkninger:

- Forklar den beskyttende rolle, som en adfærdskodeks spiller: den forhindrer forseelser og fremmer gensidig respekt.
 - Styrk forbindelsen til autistiske medarbejdere: struktur og forudsigelighed reducerer angst.
 - Giv et eksempel på, hvordan uklare forventninger kan føre til misforståelser eller disciplin.
- *Tilskynd til refleksion: Hvordan kommunikeres respekt i din nuværende arbejdspladskultur?*

Slide 11: Hovedkomponenterne i en adfærdskodeks

Nøglekomponenter i en adfærdskodeks

For at støtte autistiske medarbejdere i hotel- og restaurationsbranchen bør en adfærdskodeks omfatte:

1. Retningslinjer for adfærd på arbejdspladsen,
2. Politikker for lige muligheder og ikke-forskelsbehandling
3. Støtte til neurodiverse medarbejdere,
4. Klage- og tvistbilæggelsesprocedurer
5. Standarder for kundeinteraktion



Project Number 2023-1-JT01-KA220-VET-000152721



Trænerens bemærkninger:

- Gennemgå kerneelementerne: værdier, adfærdsforventninger, kommunikation og klager.
- Fremhæv, at inden for gæstfrihed er regler for gæsteinteraktion og udseendestandarder afgørende.
- Nævn, at inklusions- og antidiskriminationsklausuler bør være eksplicite.
- Tilskynd til diskussion om, hvordan hver komponent præsenteres (eller ej) i nuværende praksis.

Slide 12: Hvad skal en adfærdskodeks indeholde?

4. Indholdet af en adfærdskodeks

Struktur af et adfærdskodeks for hotel- og restaurationsbranchen

- Indledning og formål
- Organisatoriske værdier
- Forventet adfærd på arbejdspladsen
- Regler for gæsteinteraktion og kommunikation
- Afsnit om bekæmpelse af forskelsbehandling og inklusion



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



Trænerens bemærkninger:

- Præsenter de vigtigste indholdsområder, som et adfærdskodeks for gæstfrihed bør indeholde.
- Læg vægt på adfærd, udseende, gæsteinteraktion, brug af teknologi og professionelle forventninger.
- Fremhæv vigtigheden af inklusion: politikker om chikane, tilpasninger til neurodiverse medarbejdere og mangfoldighedsforpligtelser.
- Nævn, at velstruktureret indhold hjælper medarbejderne med at forstå forventninger og føle sig støttet.
- Spørg deltagerne: *"Hvilke af disse afsnit tror du, er de mest almindeligt misforståede på hotel- og restaurationsbranchens arbejdspladser?"*

Slide 13: Udarbejdelse af en tilgængelig adfærdskodeks

Tilgængeligt og inkluderende sprog

For at støtte neurodiverse medarbejdere bør en adfærdskodeks:

- Brug klare, konkrete formuleringer
- Undgå vage eller tvetydige udtryk
- Medtag visuelle eksempler, hvis det er muligt
- Lever oversættelser eller forenklede versioner
- Støt autistiske medarbejdere med struktur



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



Trænerens bemærkninger:

- Forklar vigtigheden af at bruge et klart, inkluderende sprog i adfærdskodekser.
- Understrege behovet for at undgå juridisk jargon eller tekniske termer, der kan forvirre personalet.
- Foreslå formateringsteknikker som f.eks. fede overskrifter, punktopstillinger og visuelle ikoner for at gøre dem klarere.
- Nævn vigtigheden af læsbarhed for autistisk personale og andre med kognitive forskelle.

Slide 14: Vælg deltagere

5. Udvikling af en adfærdskodeks

Trin 1: Vælg deltagere

- Vælg deltagere
- Inkluder erfarent personale fra afdelinger (reception, F&B, rengøring, køkken)
- Engager konsulenter i inklusion af handicappede og autisme
- Sikre mangfoldighed af perspektiver
- Opbyg ejerskab på tværs af afdelinger



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



Trænerens bemærkninger:

- Gør det klart, at udviklingen af en adfærdskodeks bør involvere mennesker fra forskellige roller og erfaringer.
- Fremhæv værdien af at konsultere HR, langsigtede medarbejdere og inklusionseksperter.
- Nævn fordelene ved at involvere autistisk personale eller fortalerepræsentanter i designprocessen.
- Bed deltagerne om at finde ud af, hvem de ville invitere til en sådan arbejdsgruppe i deres omgivelser.

Slide 15: Analyser tidligere etiske spørgsmål

Trin 2: Analyser etiske problemstillinger

- Gennemgå tidligere etiske udfordringer inden for hotel- og restaurationsbranchen
- Gæsteklager håndteret forkert
- Mobning, chikane, diskrimination på arbejdspladsen
- Påklædning, punktlighed eller krænkelser af privatlivets fred
- Sensorisk overbelastning, der påvirker autistiske medarbejdere



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



Trænerens bemærkninger:

- Tilskynd undervisere til at få eleverne til at tænke over reelle etiske problemer, som deres organisation har stået over for.
- Forklar, hvordan analyse af tidligere hændelser hjælper med at forme relevante og forebyggende regler.
- Angiv almindelige eksempler: sladder, dårlig håndtering af klager, ekskluderende humor, problemer med påklædning.
- Diskuter, hvordan problemer, der påvirker autistisk personale, ofte går ubemærket hen, men skal behandles eksplicit.

Slide 16: Form omridset

Trin 3: Udarbejd en oversigt

- Dresscode og plejestandarder
- Retningslinjer for gæsteinteraktion og kommunikation
- Politikker for lige muligheder, inklusion og mangfoldighed
- Foranstaltninger til bekæmpelse af chikane og mobning
- Sansevenlig indkvartering og regler for beskyttelse af personlige oplysninger



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



Trænerens bemærkninger:

- Gå gennem typiske afsnit i et adfærdskodeks for gæstfrihed.
 - Understreg vigtigheden af struktur, klarhed og dækning af gæstevendt adfærd.
 - Læg vægt på inklusionspolitikker, sensoriske behov og konsekvente disciplinære procedurer.
- *Engager deltagerne ved at bede dem om at brainstorme, hvilke sektioner deres organisation måske mangler.*

Slide 17: Indsaml feedback fra interessenter

Trin 4: Del kladde til feedback

- Hør afdelingsledere og personalerepræsentanter
- Indsaml feedback om klarhed og praktisk anvendelighed
- Tjek specifik vejledning til neurodiverse medarbejdere
- Tilpas regler for alle serviceområder inden for hotel- og restaurationsbranchen
- Sikre realisme og inklusivitet



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



Trænerens bemærkninger:

- Læg vægt på, at udarbejdelse ikke er slutningen – feedback er afgørende.
- Fortaler, at udkastet deles med medarbejdere, ledere og inklusionskonsulenter.
- Diskuter, hvordan ærlig feedback hjælper med at forfine klarhed, tilgængelighed og funktionalitet.
- Tilskynd til diskussion: Hvordan kan undervisere sikre, at feedback indsamles på en meningsfuld måde?

Slide 18: Færdiggørelse af adfærdskodeksen

Trin 5: Færdiggør kodekset

- Skriv en klar introduktion (formål og omfang)
- Strukturere sektioner omkring specifik adfærd
- Brug støttende, inkluderende sprog
- Giv gæstfrihedsrelaterede eksempler
- Gør det enkelt, visuelt og tilgængeligt for alle



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



Trænerens bemærkninger:

- Forklar, at den endelige adfærdskodeks skal være læselig, visuel og tilgængelig for alle.
- Tilskynd til brug af klare overskrifter, almindeligt sprog og eksempler fra det virkelige liv fra gæstfrihed.
- Fremhæv vigtigheden af trykte og digitale formater.
- Understrege, at kodeksen bør leve i praksis, ikke kun på papiret.

Slide 19: Oversigt over skabelon til adfærdskodeks (del 1)

Adfærdskodeks template

- **Tabel over indhold:** Viser alle nøgletemaer, der er inkluderet i adfærdskodeksen, med sidetal.
- **Virksomhedens politik og formål:** Fremme respekt, professionalisme, inklusivitet og støtte til strukturerede miljøer, til gavn for alle, herunder autistiske medarbejdere.
- **Dress code:** Professionelle plejestandarder; uniformer og hygiejne; minimale stærke dufte for at forhindre sensorisk ubehag
- **Teknologibrug og sikkerhed på arbejdspladsen:** Regler for brug af teknologisystemer til beskyttelse af gæsternes fortrolighed og driftseffektivitet.
- **Relationer mellem medarbejdere:** Forvent respektfuld, professionel kommunikation; undgå sladder, upassende vittigheder og ekskluderende adfærd.



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



Trænerens bemærkninger:

- Introducer skabelonen: hvilke temaer der normalt er inkluderet i koder.
- Diskuter hvert afsnit kort: virksomhedens værdier, dresscode, teknisk brug, personalerelationer.
- Styrk, hvordan disse afspejler centrale kulturelle normer inden for gæstfrihed.
- Spørg eleverne, om nogle af disse områder er kontroversielle eller uklare på deres egen arbejdsplads.

Slide 20: Oversigt over skabelon til adfærdskodeks (del 2)

Adfærdskodeks template

- **Adfærd og forretningskultur på arbejdspladsen:** Punktlighed, klar kommunikation, teamwork og respekt for neurodiverse arbejdsstile.
- **Chikane og diskrimination:** Nultolerance over for chikane, mobning, diskrimination; med klare eksempler.
- **Tilpasninger på arbejdspladsen for neurodiverse medarbejdere:** Adgang til sansevenlige rum, skriftlige instruktioner, strukturerede rutiner; fortrolig behandling af anmodninger
- **Disciplinære foranstaltninger:** Klare trin for overtrædelser, fra mundtlige advarsler til formelle procedurer afhængigt af alvoren.



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



Trænerens bemærkninger:

- Fortsæt med skabelon: chikanepolitikker, tilpasninger, disciplinære skridt.
- Afklar, hvordan rimelige tilpasninger kan se ud for autistisk personale.
- Fremhæv vigtigheden af fortrolighed og retfærdighed i disciplin.
- Spørg deltagerne, om deres nuværende politikker er klart forstået af alle medarbejdere.

Slide 21: Tjekliste for bedste praksis

Tjekliste for bedste praksis

- Er sproget klart og enkelt?
- Bliver neurodiverse behov adresseret?
- Er alle serviceafdelinger inkluderet?
- Er eksemplerne realistiske og praktiske?
- Er træning knyttet til kodekset?
- Går ledere foran med et godt eksempel?
- Er rapporteringsprocedurerne fortrolige og nemme?
- Er opdateringer planlagt regelmæssigt?
- Indsamles feedback fra forskellige medarbejdere?



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



Trænerens bemærkninger:

- Brug dette dias til selv at vurdere eksisterende koder eller udkast til koder.
 - Bed deltagerne om at anvende tjeklisten på en CoC, de kender.
 - Tilskynd til kritisk tænkning: Er tonen inkluderende? Er eksemplerne realistiske?
 - Diskuter, om kodekset virkelig afspejler daglige udfordringer i hotel- og restaurationsbranchen.
 - Fokus på implementering og gennemgang af praksis.
 - Diskuter, hvordan ledere modellerer adfærd, og om koder diskuteres eller ignoreres.
 - Læg vægt på regelmæssige anmeldelser og opdateringer for at forblive relevant.
- *Spørg eleverne, hvilke enkle forbedringer der kan gøre deres adfærdskode mere inkluderende.*

Slide 22: Hvordan anvender man koden?

6. Anvendelse af kodeksen

- Styrk kodekset gennem daglige rutiner
- Brug det i præstationssamtaler og feedback
- Ledere skal modellere forventet adfærd
- Støt autistisk personale med struktureret coaching
- Anvend retfærdigt for alle medarbejdere



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



Trænerens bemærkninger:

- Forklar, at en adfærdskodeks kun er effektiv, hvis den anvendes aktivt og er synlig i den daglige drift.
- Tilskynd undervisere til at diskutere, hvordan adfærdskodeksen skal bruges under onboarding, præstationsevalueringer og konfliktløsning.
- Understreg vigtigheden af konsistens: alt personale bør holdes til de samme standarder uanset rolle eller anciennitet.
- Fremhæv den rolle, som supervisorer og ledere spiller i modellering af adfærd og brug af kodekset som referenceværktøj.
- Diskuter, hvordan autistiske medarbejdere drager fordel af forudsigelighed – struktureret støtte og konsekvent anvendelse af kodekset er afgørende for at reducere stress og misforståelser.
- Bed deltagerne om at fortælle, hvordan deres arbejdsplads kommunikerer og styrker adfærdsstandarder – og om adfærdskodeksen er noget, de henviser til regelmæssigt eller kun når der opstår problemer.

Slide 23: Adfærdsstandarder på arbejdspladsen

7. Arbejdspladskultur og adfærdsstandarder

Vigtigheden af arbejdspladskultur i hotel- og restaurationsbranchen

- Kultur former medarbejderoplevelsen og servicekvaliteten
- Stærk kultur fremmer respekt, professionalismisme, teamwork, inklusivitet
- Klare kommunikationsstandarder understøtter autistiske medarbejdere.
- Skriftlige instruktioner og visuelle hjælpemidler forbedrer tilgængeligheden.
- Teamwork værdsætter forskellige styrker, herunder opmærksomhed på detaljer.
- Struktureret support hjælper med gæsteinteraktioner og servicegendannelse.



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



Trænerens bemærkninger:

- Gennemgå de seks kerneadfærdsstandarder, der er anført på diaset, og forklar deres relevans i gæstfrihedsmiljøet.
 - Fremhæv, hvordan klare forventninger forbedrer teamets præstationer, servicekonsistens og arbejdsmoral.
 - Forbind respektfuld kommunikation og punktlighed med gæstetilfredshed og indre harmoni.
 - Fremhæv vigtigheden af fleksibilitet og forståelse over for neurodiverse personale - f.eks. ved at bruge alternativ kommunikation eller tillade sensoriske justeringer.
 - Tilskynd deltagerne til at reflektere: "Hvilke af disse standarder bliver oftest overset eller inkonsekvent håndhævet på din arbejdsplads?"
- *Hvis tiden tillader det, skal du bruge reelle eller hypotetiske scenarier til at illustrere korrekt vs. dårlig overholdelse af disse standarder.*

Billede 24:



Etablering og vedligeholdelse af adfærdsstandarder

- Klare standarder definerer acceptabel kommunikation, udseende, teamwork.
- Nultolerance over for mobning, chikane, diskrimination.
- Supervisorer skal modellere forventet adfærd dagligt.
- Sansevenlige justeringer (stille rum, fleksible pauser) understøtter inklusion.
- Regelmæssigt medarbejderengagement og inklusivitetstræning genopfrisker kulturen.
- Positiv kultur tiltrækker talenter og forbedrer gæsteoplevelsen.



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



Trænerens bemærkninger:

- Introducer ideen om, at adfærdsstandarder skal være klare, konsistente og i overensstemmelse med virksomhedens værdier og kundeservicemål.
- Fremhæv vigtigheden af at skitsere forventet adfærd i kommunikation, udseende, punktlighed, teamwork og konflikthåndtering.
- Læg vægt på, at klare standarder hjælper autistiske medarbejdere ved at reducere tvetydighed og fremme struktur.
- Diskuter vejledernes rolle i modellering af adfærd og sikring af ansvarlighed gennem træning, feedback og forstærkning.
- Adresser behovet for et sikkert og respektfuldt arbejdsmiljø: nultolerance over for chikane og tilvejebringelse af sansevenlige rum eller fleksible pauser, når det er nødvendigt.

Slide 25: Moduloversigt og afslutning

Resume af modul 5

- En adfærdskodeks danner grundlaget for sikre, inkluderende arbejdspladser.
- En positiv arbejdspladskultur støtter alle medarbejdere, herunder autistiske medarbejdere.
- Klare kommunikations- og adfærdsstandards minimerer konflikter.
- Inkluderende justeringer fremmer medarbejderengagement og fremragende service.
- Koder skal være levende dokumenter, der udvikler sig med organisatorisk vækst.
- Investering i inklusion styrker succes inden for hotel- og restaurationsbranchen på lang sigt.



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



Trænerens bemærkninger:

- Opsummer modulets nøgletemaer, og underbygg, hvordan en adfærdskodeks understøtter både medarbejdernes trivsel og forretningsresultater.
 - Understreg, at inklusion og neurodiversitet ikke er "tilføjelser" – de er afgørende for en sund og effektiv arbejdspladskultur.
 - Mind deltagerne om, at reel effekt kommer, når koder ikke kun skrives, men leves gennem daglig adfærd.
- *Tilskynd eleverne til at reflektere: "Hvad er en idé, du tager med fra dette modul, som du kan tage med ind i dit eget arbejdsmiljø?"*
- *Luk med at anerkende, at adfærdsændring starter med bevidsthed og lederskab – og at trænere har magten til at påvirke begge dele.*



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.