



Ανάπτυξη και Διατήρηση Αυτιστικού Προσωπικού στον Τομέα της Φιλοξενίας

Οδηγός Εκπαιδευτή

Ενότητα 5

Κώδικας Δεοντολογίας

Συγγραφέας: ΔΙΑΣ

Ελλάδα

Το παρόν έργο χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Χρήση του Οδηγού Εκπαιδευτή PERFORM

Ο Οδηγός Εκπαιδευτή PERFORM έχει σχεδιαστεί ειδικά για να υποστηρίξει την υλοποίηση του Προγράμματος Σπουδών Επαγγελματικής Εκπαίδευσης που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου PERFORM. Το Πρόγραμμα Σπουδών αποτελείται από ένα μάθημα 1,5 ημερών, συνολικά 12 ώρες εκπαίδευσης.

Διαφάνεια 1: Καλώς ορίσατε στην Ενότητα 5

Αποποίηση ευθύνης: Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

 Co-funded by the European Union



Ανάπτυξη και Διατήρηση Αυτιστικού Προσωπικού στον Τομέα της Φιλοξενίας

Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



SPECIALISTERNE
Passion for details



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Συστηθείτε και αφιερώστε λίγο χρόνο για να εισαγάγετε τους εκπαιδευόμενους στο έργο PERFORM. Περιγράψτε τους μαθησιακούς στόχους του μαθήματος καθώς και της Ενότητας 5. Οι εκπαιδευόμενοι θα εκπαιδευτούν στα εξής:
 1. Σημασία ενός ασφαλούς, χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος στον τομέα της φιλοξενίας.
 2. Οργανωσιακή κουλτούρα και τα πρότυπα συμπεριφοράς που υποστηρίζουν όλους τους εργαζομένους, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού με αυτισμό.
 3. Ρόλος, ο σκοπός και η δομή ενός Κώδικα Δεοντολογίας.
 4. Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός σαφούς και χωρίς αποκλεισμούς Κώδικα Δεοντολογίας.
 5. Πρακτικά εργαλεία για την προώθηση της σεβαστής συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας.
 6. Πώς η συμπεριληπτική κουλτούρα στον χώρο εργασίας ωφελεί τόσο τους εργαζομένους όσο και την ικανοποίηση των επισκεπτών.

- Δώστε στους εκπαιδευόμενους την ευκαιρία να συστηθούν και να κάνουν ερωτήσεις

Διαφάνεια 2: Σχετικά με το Έργο PERFORM

Στόχος:

Το έργο «PERFORM» αφορά την εκπαίδευση Διευθυντών Φιλοξενίας και Ειδικών Ανθρώπινου Δυναμικού στην ανάπτυξη και υποστήριξη προσωπικού με αυτισμό στον Τομέα Φιλοξενίας της ΕΕ. Παρέχει επίσης μια καινοτόμο πλατφόρμα Ανθρώπινου Δυναμικού, για την αξιολόγηση της απόδοσης και την παρακολούθηση των εργαζομένων.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- 1 Πλατφόρμα Ανθρώπινου Δυναμικού PERFORM
- 2 Ψηφιακή Εργαλειοθήκη PERFORM
- 3 Πρόγραμμα Επαγγελματικής Κατάρτισης για Διευθυντές και Ειδικοί Ανθρώπινου Δυναμικού



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



Co-funded by the European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

Παρουσιάστε μια επισκόπηση του έργου PERFORM, επισημαίνοντας τους συνολικούς στόχους και τις ομάδες-στόχους του. Παρουσιάστε συνοπτικά κάθε ένα από τα Αποτελέσματα του Έργου, εξηγώντας τον σκοπό, το περιεχόμενό τους και τον τρόπο με τον οποίο συμβάλλουν στην οικοδόμηση χώρων εργασίας χωρίς αποκλεισμούς, φιλικών προς τον αυτισμό, στον τομέα της φιλοξενίας.

Διαφάνεια 3: Επισκόπηση ενότητας και μαθησιακά αποτελέσματα

Ενότητα 5: Κώδικας Δεοντολογίας

Στόχος της ενότητας

Η Ενότητα 5 στοχεύει να εξοπλίσει τους εκπαιδευόμενους στον τομέα της φιλοξενίας με μια σαφή κατανόηση του πώς ένας καλά αναπτυγμένος Κώδικας Δεοντολογίας μπορεί να προωθήσει έναν ασφαλή, χωρίς αποκλεισμούς και παραγωγικό χώρο εργασίας. Τονίζει τη σημασία της οργανωσιακής κουλτούρας και της ηθικής συμπεριφοράς, ενώ παράλληλα προσφέρει πρακτική καθοδήγηση για την υποστήριξη των εργαζομένων με αυτισμό μέσω δομημένων, σεβαστών και προσβάσιμων πρακτικών.



Μαθησιακά Αποτελέσματα

- 1 Ορισμός και επεξήγηση του ρόλου ενός Κώδικα Δεοντολογίας
- 2 Προσδιορισμός των βασικών στοιχείων της συμπεριληπτικής συμπεριφοράς
- 3 Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός Κώδικα Δεοντολογίας

Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Παρουσιάστε συνοπτικά το επίκεντρο της ενότητας: κουλτούρα στον χώρο εργασίας και Κώδικες Δεοντολογίας σε χώρους φιλοξενίας, με ιδιαίτερη έμφαση στην υποστήριξη των εργαζομένων με αυτισμό.
- Εξηγήστε ότι η συνεδρία βασίζεται σε πραγματικές προκλήσεις στον κόσμο της φιλοξενίας και σε πρακτικές απασχόλησης χωρίς αποκλεισμούς.
- Διαβεβαιώστε τους συμμετέχοντες ότι δεν θα μάθουν μόνο θεωρία αλλά και πρακτικές προσεγγίσεις στις οποίες μπορούν να εφαρμόσουν ή να εκπαιδεύσουν άλλους.

Μαθησιακά αποτελέσματα

- Εξετάστε κάθε μαθησιακό αποτέλεσμα ένα προς ένα.
- Εξηγήστε ότι η συνεδρία είναι τόσο αναστοχαστική όσο και πρακτική – οι μαθητές θα φύγουν με συγκεκριμένα εργαλεία.
- Τονίστε ότι ένας στόχος είναι η υποστήριξη των αυτιστικών εργαζομένων με προβλέψιμες και σεβαστές δομές χώρου εργασίας.
- Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να σκεφτούν ποιος από αυτούς τους στόχους είναι πιο σχετικός με τη δική τους εργασία ή ομάδα.

Διαφάνεια 4: Εισαγωγή

1. Εισαγωγή

Ένας Κώδικας Δεοντολογίας:

- Ορίζει τις προσδοκίες συμπεριφοράς στην εργασία
- Προωθεί τον επαγγελματισμό, την συμπερίληψη και τη δικαιοσύνη
- Είναι ιδιαίτερα χρήσιμος σε περιβάλλοντα φιλοξενίας υψηλής πίεσης
- Υποστηρίζει τους νευροδιαφορετικούς υπαλλήλους μέσω της δομής
- Βελτιώνει τη δυναμική της ομάδας και την ικανοποίηση της ομάδας



Αριθμός Έργου 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

Εισαγωγή'

- Εξηγήστε ότι οι Κώδικες Δεοντολογίας είναι κεντρικοί στη διαμόρφωση ηθικής και συμπεριληπτικής συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας.
- Αναφέρετε ότι αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στον τομέα της φιλοξενίας, όπου οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν πίεση, ποικιλομορφία και γρήγορες απαιτήσεις εξυπηρέτησης.
- Επισημάνετε τους διπτούς στόχους: (1) επαγγελματική συμπεριφορά για την επιχειρηματική επιτυχία και (2) ψυχολογική ασφάλεια για όλους, ιδίως για τους νευροδιαφορετικούς εργαζόμενους.
- Προσκαλέστε τους συμμετέχοντες να αναλογιστούν σύντομα εάν οι οργανισμοί τους διαθέτουν επί του παρόντος επίσημο Κώδικα Δεοντολογίας και πώς χρησιμοποιείται.

Διαφάνεια 5: Τι είναι η οργανωσιακή κουλτούρα;

2. Κουλτούρα ενός Οργανισμού

Τι είναι;

- Κοινές αξίες, κανόνες και αναμενόμενες συμπεριφορές
- Επηρεάζει τη συμπεριφορά των εργαζομένων και την ποιότητα των υπηρεσιών
- Διαμορφώνει τον τρόπο με τον οποίο το προσωπικό αισθάνεται, ενεργεί και αλληλεπιδρά
- Σημαντική για την επίλυση συγκρούσεων και την ηθική
- Χτίζει την εμπιστοσύνη και την απόδοση της ομάδας



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Ορίστε με σαφήνεια την οργανωσιακή κουλτούρα ως τον «τρόπο που γίνονται τα πράγματα» σε έναν χώρο εργασίας - όχι μόνο πολιτικές, αλλά και συμπεριφορές και στάσεις.
- Δώστε παραδείγματα από τη φιλοξενία: τόνος αλληλεπιδράσεων με τους επισκέπτες, ομαδική εργασία υπό πίεση, επικοινωνία μεταξύ ρόλων.
- Τονίστε ότι η κουλτούρα επηρεάζει την ένταξη, το ηθικό του προσωπικού και την εμπειρία των επισκεπτών.

Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να αναλογιστούν: «Πώς θα περιγράφατε την τρέχουσα κουλτούρα του χώρου εργασίας σας με 3 λέξεις;»

Διαφάνεια 6: Πολιτισμός χώρου εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας

Πολιτισμός Φιλοξενίας

Βασικά χαρακτηριστικά

- ✓ Γρήγορος ρυθμός, προσανατολισμένος στον επισκέπτη, με ομαδικό πνεύμα
- ✓ Υψηλές αισθητηριακές και συναισθηματικές απαιτήσεις
- ✓ Η σαφής επικοινωνία είναι απαραίτητη
- ✓ Η άτυπη κουλτούρα μπορεί να κρύβει τα κενά ένταξης
- ✓ Η ισχυρή κουλτούρα μειώνει την εναλλαγή προσωπικού



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

Αναφέρετε τη σημασία του χώρου εργασίας στον κλάδο της φιλοξενίας:

- Συζητήστε γιατί οι χώροι εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας είναι μοναδικοί: γρήγοροι ρυθμοί, με άμεση επαφή με τον κόσμο και πολυτμηματικοί.
 - Εξηγήστε ότι αυτό δημιουργεί τόσο ευκαιρίες όσο και κινδύνους: η καλή κουλτούρα μπορεί να βελτιώσει την εξυπηρέτηση, η κακή κουλτούρα προκαλεί άγχος και συγκρούσεις.
 - Επισημάνετε ότι η δομή, η σεβαστή ηγεσία και η ομαδική εργασία είναι απαραίτητες.
- Προσκαλέστε και ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να μοιραστούν μια πρόκληση στον χώρο εργασίας που πιστεύουν ότι συνδεόταν με την «κουλτούρα» και όχι με μια επίσημη πολιτική.

Διαφάνεια 7: Αυτισμός και κουλτούρα στον χώρο εργασίας

Αυτισμός σε χώρους εργασίας φιλοξενίας

- Αισθητηριακή υπερφόρτωση από θόρυβο, φώτα, πίεση
- Ανάγκη για δομημένες εργασίες και γραπτές οδηγίες
- Η ασαφής επικοινωνία προκαλεί άγχος
- Τα οπτικά βοηθήματα, οι ρουτίνες και οι ήρεμοι χώροι βοηθούν
- Οι πολιτικές ένταξης βελτιώνουν τη διατήρηση και τη συμμετοχή



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Εξηγήστε ότι οι αυτιστικοί εργαζόμενοι ενδέχεται να βιώσουν αισθητηριακή υπερφόρτωση ή σύγχυση σε μη δομημένα περιβάλλοντα.
- Επισημάνετε πώς η δομημένη επικοινωνία, οι προβλέψιμες ρουτίνες και τα οπτικά βοηθήματα βελτιώνουν την ένταξη.
- Χρησιμοποιήστε παραδείγματα που αφορούν συγκεκριμένα τη φιλοξενία, όπως θόρυβο της κουζίνας, έντονες μυρωδιές ή βιαστικές ενημερώσεις της ομάδας.
- Τονίστε ότι τα συμπεριληπτικά περιβάλλοντα βοηθούν όλο το προσωπικό, όχι μόνο τα νευροδιαφορετικά άτομα.

Διαφάνεια 8: Δημιουργία ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς

Ανάγκη για Ένταξη

Γιατί είναι απαραίτητο;

- Η συμπεριληπτική κουλτούρα αποδέχεται και υποστηρίζει όλους τους εργαζομένους
- Οι νευροδιαφορετικές ανάγκες πρέπει να αναγνωριστούν
- Προσαρμόστε τα στυλ επικοινωνίας και εργασίας
- Ίση πρόσβαση στην πληροφόρηση και την εκπαίδευση
- Ενθαρρύνει την αφοσίωση και την ικανοποίηση του προσωπικού



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Διευκρινίστε ότι η ένταξη σημαίνει προσαρμογή πολιτικών και συμπεριφορών για την υποστήριξη όλων των στυλ εργασίας.
- Δώστε πρακτικά παραδείγματα, όπως ευέλικτα ωράρια ή χρήση οπτικών λιστών εργασιών.
- Συζητήστε πώς η συμπεριληπτική ηγεσία μειώνει την εναλλαγή προσωπικού και αυξάνει την ικανοποίηση από την εργασία.

➤ *Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να αναλογιστούν μία συμπεριληπτική προσαρμογή που έχουν δει να λειτουργεί καλά.*

Διαφάνεια 9: Τι είναι ένας Κώδικας Δεοντολογίας;

3. Ορισμός Κώδικα Δεοντολογίας

Τι είναι ένας Κώδικας Δεοντολογίας;

- Ένα έγγραφο που ορίζει τις προσδοκίες συμπεριφοράς
- Αντανακλά αξίες όπως ο σεβασμός και η δικαιοσύνη
- Διευκρινίζει δικαιώματα και ευθύνες
- Υποστηρίζει την ηθική και την ίση μεταχείριση
- Ορίζει συνεπή πρότυπα στον χώρο εργασίας



Αριθμός Έργου 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Ορίστε έναν Κώδικα Δεοντολογίας ως ένα έγγραφο που περιγράφει τις αναμενόμενες συμπεριφορές και ευθύνες.
 - Αναφέρετε ότι διασφαλίζει τη δικαιοσύνη, τον επαγγελματισμό και θέτει σαφείς κανόνες.
 - Συζητήστε πώς διαφέρει από τις γενικές πολιτικές στον χώρο εργασίας - είναι περισσότερο συμπεριφορικό και πολιτισμικό.
- *Ενθαρρύνετε την εμπλοκή των συμμετεχόντων ρωτώντας τους εάν ο τρέχων οργανισμός τους διαθέτει Κώδικα Δεοντολογίας και εάν χρησιμοποιείται τακτικά.*

Διαφάνεια 10: Γιατί είναι σημαντικός ένας Κώδικας Δεοντολογίας;

Γιατί είναι σημαντικός ένας Κώδικας Δεοντολογίας;

- ✓ Αποτρέπει την κακή συμπεριφορά και τη σύγχυση
- ✓ Ενισχύει την υπευθυνότητα και την εμπιστοσύνη
- ✓ Ενθαρρύνει την σεβαστή και συμπεριληπτική συμπεριφορά
- ✓ Υποστηρίζει το αυτιστικό προσωπικό με σαφείς κανόνες
- ✓ Προωθεί την ισότητα σε όλους τους ρόλους



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Εξηγήστε τον προστατευτικό ρόλο ενός Κώδικα Δεοντολογίας: αποτρέπει την κακή συμπεριφορά και ενθαρρύνει τον αμοιβαίο σεβασμό.
 - Ενισχύστε τη σύνδεση με τους αυτιστικούς υπαλλήλους: η δομή και η προβλεψιμότητα μειώνουν το άγχος.
 - Δώστε ένα παράδειγμα για το πώς οι ασαφείς προσδοκίες μπορούν να οδηγήσουν σε παρεξηγήσεις ή πειθαρχία.
- *Ενθαρρύνετε τον αναστοχασμό: Πώς μεταδίδεται ο σεβασμός στην τρέχουσα κουλτούρα του χώρου εργασίας σας;*

Διαφάνεια 11: Κύρια στοιχεία ενός Κώδικα Δεοντολογίας

Βασικά στοιχεία ενός Κώδικα Δεοντολογίας

Για την υποστήριξη των αυτιστικών εργαζομένων στον τομέα της φιλοξενίας, ένας Κώδικας Δεοντολογίας θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Οδηγίες συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας,
2. Πολιτικές ίσων ευκαιριών και κατά των διακρίσεων,
3. Υποστήριξη για εργαζόμενους με νευροδιαφορετικότητα,
4. Διαδικασίες επίλυσης παραπόνων και διαφορών,
5. Πρότυπα αλληλεπίδρασης με τους πελάτες



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Εξετάστε τα βασικά στοιχεία: αξίες, προσδοκίες συμπεριφοράς, επικοινωνία και παράπονα.
- Τονίστε ότι στη φιλοξενία, οι κανόνες αλληλεπίδρασης με τους επισκέπτες και τα πρότυπα εμφάνισης είναι ζωτικής σημασίας.
- Αναφέρετε ότι οι ρήτρες ένταξης και κατά των διακρίσεων θα πρέπει να είναι σαφείς.
- Ενθαρρύνετε τη συζήτηση σχετικά με το πώς παρουσιάζεται (ή όχι) κάθε στοιχείο στην τρέχουσα πρακτική.

Διαφάνεια 12: Τι πρέπει να περιέχει ένας Κώδικας Δεοντολογίας;

4. Περιεχόμενα ενός Κώδικα Δεοντολογίας

Δομή ενός Κώδικα Δεοντολογίας Φιλοξενίας

- Εισαγωγή και σκοπός
- Οργανωτικές αξίες
- Αναμενόμενη συμπεριφορά στον χώρο εργασίας
- Κανόνες αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας με τους επισκέπτες
- Τμήματα κατά των διακρίσεων και της ένταξης



Αριθμός Έργου 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Παρουσιάστε τους βασικούς τομείς περιεχομένου που θα πρέπει να περιλαμβάνει ένας Κώδικας Δεοντολογίας στον τομέα της φιλοξενίας.
- Δώστε έμφαση στη συμπεριφορά, την εμφάνιση, την αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες, τη χρήση τεχνολογίας και τις επαγγελματικές προσδοκίες.
- Επισημάνετε τη σημασία της ένταξης: πολιτικές κατά της παρενόχλησης, διευκολύνσεις για το προσωπικό που ειδικεύεται στη νευροδιαφορετικότητα και δεσμεύσεις για την ποικιλομορφία.
- Αναφέρετε ότι το καλά δομημένο περιεχόμενο βοηθά τους εργαζομένους να κατανοήσουν τις προσδοκίες και να αισθάνονται ότι υποστηρίζονται.
- Ρωτήστε τους συμμετέχοντες: «Ποιο από αυτά τα τμήματα πιστεύετε ότι παρερμηνεύεται πιο συχνά σε χώρους εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας;»

Διαφάνεια 13: Σύνταξη ενός προσβάσιμου Κώδικα Δεοντολογίας

Προσβάσιμη και συμπεριληπτική γλώσσα

Για την υποστήριξη των εργαζομένων με νευροδιαφορετικότητα, ένας Κώδικας Δεοντολογίας θα πρέπει:

- Να χρησιμοποιεί σαφή διατύπωση χωρίς ορολογία
- Αποφεύγει αόριστους ή διφορούμενους όρους
- Συμπεριλαμβάνει οπτικά παραδείγματα, εάν είναι δυνατόν
- Παρέχει μεταφράσεις ή απλοποιημένες εκδόσεις
- Υποστηρίζει τους αυτιστικούς υπαλλήλους με δομημένο τρόπο



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the
European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Εξηγήστε τη σημασία της χρήσης σαφούς, συμπεριληπτικής γλώσσας στους Κώδικες Δεοντολογίας.
- Τονίστε την ανάγκη αποφυγής νομικής ορολογίας ή τεχνικών όρων που ενδέχεται να προκαλέσουν σύγχυση στο προσωπικό.
- Προτείνετε τεχνικές μορφοποίησης όπως έντονες κεφαλίδες, κουκκίδες και οπτικά εικονίδια για να βελτιώσετε τη σαφήνεια.
- Αναφέρετε τη σημασία της αναγνωσιμότητας για το αυτιστικό προσωπικό και άλλα άτομα με γνωστικές διαταραχές.

Διαφάνεια 14: Επιλογή συμμετεχόντων

5. Ανάπτυξη Κώδικα Δεοντολογίας

Βήμα 1: Επιλογή Συμμετεχόντων

- Επιλέξτε Συμμετέχοντες
- Συμπεριλάβετε έμπειρο προσωπικό από τμήματα (Υποδοχή, Εστίαση & Ποτό, Καθαριότητα, Κουζίνα)
- Συμμετοχή συμβούλων ένταξης για άτομα με αναπηρία ή υποστηρικτών του αυτισμού
- Διασφάλιση της ποικιλομορφίας των προοπτικών
- Δημιουργήστε υπευθυνότητα σε όλα τα τμήματα



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Διευκρινίστε ότι η ανάπτυξη ενός Κώδικα Συμπεριφοράς θα πρέπει να περιλαμβάνει άτομα με διαφορετικούς ρόλους και εμπειρίες.
- Επισημάνετε την αξία της συμβουλευτικής σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού, μακροχρόνιων υπαλλήλων και ειδικών στην ένταξη.
- Αναφέρετε το όφελος από τη συμμετοχή προσωπικού με αυτισμό ή εκπροσώπων υπεράσπισης στη διαδικασία σχεδιασμού.
- Παροτρύνετε τους συμμετέχοντες να προσδιορίσουν ποιους θα προσκαλούσαν σε μια τέτοια ομάδα εργασίας στο δικό τους περιβάλλον.

Διαφάνεια 15: Ανάλυση προηγούμενων ηθικών ζητημάτων

Βήμα 2: Αναλύστε ηθικά ζητήματα

- Ανασκόπηση προηγούμενων ηθικών προκλήσεων στον τομέα της φιλοξενίας
- Τα παράπονα των επισκεπτών δεν αντιμετωπίστηκαν σωστά
- Εκφοβισμός, παρενόχληση, διακρίσεις στον χώρο εργασίας
- Κώδικας ενδυμασίας, ακρίβεια ή παραβιάσεις απορρήτου
- Η αισθητηριακή υπερφόρτωση επηρεάζει τους αυτιστικούς υπαλλήλους



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Ενθαρρύνετε τους εκπαιδευτές να ζητήσουν από τους εκπαιδευόμενους να σκεφτούν πραγματικά ηθικά προβλήματα που έχει αντιμετωπίσει ο οργανισμός τους.
- Εξηγήστε πώς η ανάλυση προηγούμενων περιστατικών βοηθά στη διαμόρφωση σχετικών και προληπτικών κανόνων.
- Αναφέρετε συνηθισμένα παραδείγματα: κουτσομπολιό, κακός χειρισμός παραπόνων, χιούμορ που προκαλεί αποκλεισμό, ζητήματα ενδυματολογικού κώδικα.
- Συζητήστε πώς τα ζητήματα που επηρεάζουν το αυτιστικό προσωπικό συχνά περνούν απαρατήρητα, αλλά πρέπει να αντιμετωπιστούν ρητά.

Διαφάνεια 16: Σχηματίστε ένα περίγραμμα

Βήμα 3: Σχηματίστε ένα περίγραμμα

- Κώδικας ενδυμασίας και πρότυπα περιποίησης
- Οδηγίες επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τους επισκέπτες
- Πολιτικές ίσων ευκαιριών, ένταξης και ποικιλομορφίας
- Μέτρα κατά της παρενόχλησης και του εκφοβισμού
- Φιλικές προς τις αισθήσεις εγκαταστάσεις και κανόνες απορρήτου



Αριθμός Έργου 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Περιηγηθείτε σε τυπικά τμήματα ενός Κώδικα Δεοντολογίας φιλοξενίας.
 - Τονίστε τη σημασία της δομής, της σαφήνειας και της κάλυψης των συμπεριφορών που αντιμετωπίζουν οι επισκέπτες.
 - Δώστε έμφαση στις πολιτικές ένταξης, στις αισθητηριακές ανάγκες και στις συνεπείς πειθαρχικές διαδικασίες.
- *Ενδιαφέρεστε για τους συμμετέχοντες ζητώντας τους να κάνουν καταγίγισμό ιδεών σχετικά με το ποια τμήματα ενδέχεται να λείπουν από τον οργανισμό τους.*

Διαφάνεια 17: Συγκεντρώστε σχόλια από τα ενδιαφερόμενα μέρη

Βήμα 4: Κοινοποίηση προσχεδίου για σχόλια

- Συμβουλευτείτε τους επικεφαλής των τμημάτων και τους εκπροσώπους του προσωπικού
- Συγκεντρώστε σχόλια σχετικά με τη σαφήνεια και την πρακτικότητα
- Ελέγξτε τις συγκεκριμένες οδηγίες για τους εργαζόμενους στον τομέα της νευροδιαφορετικότητας
- Προσαρμογή κανόνων για όλους τους τομείς υπηρεσιών φιλοξενίας
- Διασφάλιση ρεαλισμού και συμπερίληψης



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the
European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Τονίστε ότι η σύνταξη κειμένων δεν είναι ο σκοπός—η ανατροφοδότηση είναι απαραίτητη.
- Υποστηρίξτε την κοινοποίηση του σχεδίου στο προσωπικό, τους διευθυντές και τους συμβούλους ένταξης.
- Συζητήστε πώς η ειλικρινής ανατροφοδότηση βοηθά στη βελτίωση της σαφήνειας, της προσβασιμότητας και της πρακτικότητας.
- Ενθαρρύνετε τη συζήτηση: πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να διασφαλίσουν ότι η ανατροφοδότηση συλλέγεται ουσιαστικά;

Διαφάνεια 18: Οριστικοποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας

Βήμα 5: Οριστικοποίηση του Κώδικα

- Γράψτε μια σαφή εισαγωγή (σκοπός και πεδίο εφαρμογής)
- Δομήστε ενότητες γύρω από συγκεκριμένες συμπεριφορές
- Χρησιμοποιήστε υποστηρικτική, συμπεριληπτική γλώσσα
- Δώστε παραδείγματα σχετικά με τη φιλοξενία
- Κάντε το απλό, οπτικό και προσβάσιμο σε όλους



Αριθμός Έργου 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Εξηγήστε ότι ο τελικός Κώδικας Δεοντολογίας θα πρέπει να είναι ευανάγνωστος, οπτικός και προσβάσιμος σε όλους.
- Ενθαρρύνετε τη χρήση σαφών επικεφαλίδων, απλής γλώσσας και παραδειγμάτων από την πραγματική ζωή στον τομέα της φιλοξενίας.
- Τονίστε τη σημασία των έντυπων και ψηφιακών μορφών.
- Τονίστε ότι ο Κώδικας πρέπει να εφαρμόζεται στην πράξη, όχι μόνο στα χαρτιά.

Διαφάνεια 19: Επισκόπηση προτύπου Κώδικα Δεοντολογίας (Μέρος 1)

Πρότυπο Κώδικα Δεοντολογίας

- **Πίνακας περιεχομένων:** Παραθέτει όλα τα βασικά θέματα που περιλαμβάνονται στον Κώδικα Συμμόρφωσης, με αριθμούς σελίδων.
- **Πολιτική και σκοπός της εταιρείας:** Προώθηση του σεβασμού, του επαγγελματισμού, της συμπεριληψής και της υποστήριξης για δομημένα περιβάλλοντα, προς όφελος όλων, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων με αυτισμό.
- **Ενδυματολογικός κώδικας:** Επαγγελματικά πρότυπα περιποίησης· στολές και υγιεινή· ελάχιστα έντονα αρώματα για την αποφυγή αισθητηριακής δυσφορίας
- **Χρήση τεχνολογίας και ασφάλεια στον χώρο εργασίας:** Κανόνες χρήσης τεχνολογικών συστημάτων για την προστασία του απορρήτου των επισκεπτών και την επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα.
- **Σχέσεις μεταξύ του προσωπικού:** Να περιμένετε σεβαστή, επαγγελματική επικοινωνία. Αποφύγετε τα κουτσομπολιά, τα ακατάλληλα αστεία και τις συμπεριφορές αποκλεισμού.



Αριθμός Έργου 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Παρουσιάστε το πρότυπο: ποια θέματα περιλαμβάνονται συνήθως στους Κώδικες.
- Συζητήστε σύντομα κάθε ενότητα: αξίες της εταιρείας, ενδυματολογικός κώδικας, χρήση τεχνολογίας, σχέσεις με το προσωπικό.
- Ενισχύστε τον τρόπο με τον οποίο αυτά αντικατοπτρίζουν τους βασικούς πολιτισμικούς κανόνες στη φιλοξενία.
- Ρωτήστε τους μαθητές εάν κάποιοι από αυτούς τους τομείς είναι αμφιλεγόμενοι ή ασαφείς στον χώρο εργασίας τους.

Διαφάνεια 20: Επισκόπηση προτύπου Κώδικα Δεοντολογίας (Μέρος 2)

Πρότυπο Κώδικα Δεοντολογίας

- **Συμπεριφορά στον χώρο εργασίας και επιχειρηματική κουλτούρα:** Ακρίβεια, σαφής επικοινωνία, ομαδική εργασία και σεβασμός για νευροδιαφορετικά στυλ εργασίας.
- **Παρενόχληση και διακρίσεις:** Μηδενική ανοχή στην παρενόχληση, τον εκφοβισμό, τις διακρίσεις· με σαφή παραδείγματα.
- **Προσαρμογές στον χώρο εργασίας για εργαζόμενους με νευροδιαφορετικές ικανότητες:** Πρόσβαση σε χώρους φιλικούς προς τις αισθήσεις, γραπτές οδηγίες, δομημένες ρουτίνες· εμπιστευτική διαχείριση αιτημάτων.
- **Πειθαρχικά μέτρα:** Σαφή βήματα για παραβιάσεις, από προφορικές προειδοποιήσεις έως επίσημες διαδικασίες ανάλογα με τη σοβαρότητα.



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Συνεχίστε με το πρότυπο: πολιτικές παρενόχλησης, προσαρμογές, πειθαρχικά μέτρα.
- Διευκρινίστε ποιες θα μπορούσαν να είναι οι εύλογες προσαρμογές για το προσωπικό με αυτισμό.
- Επισημάνετε τη σημασία της εμπιστευτικότητας και της δικαιοσύνης στην πειθαρχία.
- Ρωτήστε τους συμμετέχοντες εάν οι τρέχουσες πολιτικές τους είναι σαφώς κατανοητές από όλο το προσωπικό.

Διαφάνεια 21: Λίστα ελέγχου βέλτιστων πρακτικών

Λίστα ελέγχου βέλτιστων πρακτικών

- Είναι η γλώσσα σαφής και απλή;
- Αντιμετωπίζονται οι νευροδιαφορετικές ανάγκες;
- Περιλαμβάνονται όλα τα τμήματα εξυπηρέτησης;
- Είναι τα παραδείγματα ρεαλιστικά και πρακτικά;
- Συνδέεται η εκπαίδευση με τον Κώδικα;
- Οι διευθυντές δίνουν το παράδειγμα;
- Είναι οι διαδικασίες αναφοράς εμπιστευτικές και εύκολες;
- Προγραμματίζονται τακτικά ενημερώσεις;
- Συλλέγονται σχόλια από διαφορετικούς υπαλλήλους;



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the
European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Χρησιμοποιήστε αυτήν τη διαφάνεια για να αυτοαξιολογήσετε υπάρχοντες ή προσχέδια Κωδίκων.
 - Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να εφαρμόσουν τη λίστα ελέγχου σε έναν Κώδικα Συμπεριφοράς που γνωρίζουν.
 - Ενθαρρύνετε την κριτική σκέψη: Είναι ο τόνος συμπεριληπτικός; Είναι τα παραδείγματα ρεαλιστικά;
 - Συζητήστε εάν ο Κώδικας αντικατοπτρίζει πραγματικά τις καθημερινές προκλήσεις της φιλοξενίας.
 - Εστίαση στις πρακτικές εφαρμογής και αναθεώρησης.
 - Συζητήστε πώς οι διευθυντές μοντελοποιούν τη συμπεριφορά και αν οι Κώδικες συζητούνται ή αγνοούνται.
 - Δώστε έμφαση σε τακτικές κριτικές και ενημερώσεις για να παραμένετε επίκαιροι.
- *Ρωτήστε τους μαθητές ποιες απλές βελτιώσεις θα μπορούσαν να κάνουν τον Κώδικα Συμπεριφοράς τους πιο συμπεριληπτικό.*

Διαφάνεια 22: Πώς να εφαρμόσετε τον Κώδικα;

6.Εφαρμογή του Κώδικα

- Ενισχύστε τον Κώδικα μέσω καθημερινών ρουτινών
- Χρησιμοποιήστε το σε αξιολογήσεις απόδοσης και σχόλια
- Οι διευθυντές πρέπει να αποτελούν πρότυπο αναμενόμενης συμπεριφοράς
- Υποστηρίξτε το αυτιστικό προσωπικό με δομημένη καθοδήγηση
- Εφαρμόστε δίκαια σε όλους τους εργαζομένους



Αριθμός Έργου 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Εξηγήστε ότι ένας Κώδικας Δεοντολογίας είναι αποτελεσματικός μόνο εάν εφαρμόζεται ενεργά και είναι ορατός στις καθημερινές λειτουργίες.
- Ενθαρρύνετε τους εκπαιδευτές να συζητήσουν πώς θα πρέπει να χρησιμοποιείται ο Κώδικας Συμπεριφοράς κατά την ένταξη, τις αξιολογήσεις απόδοσης και την επίλυση συγκρούσεων.
- Τονίστε τη σημασία της συνέπειας: όλο το προσωπικό θα πρέπει να υπόκειται στα ίδια πρότυπα, ανεξάρτητα από τον ρόλο ή την αρχαιότητα.
- Επισημάνετε τον ρόλο των εποπτών και των διευθυντών στη μοντελοποίηση της συμπεριφοράς και στη χρήση του Κώδικα ως εργαλείου αναφοράς.
- Συζητήστε πώς οι εργαζόμενοι με αυτισμό επωφελούνται από την προβλεψιμότητα — η δομημένη υποστήριξη και η συνεπής εφαρμογή του Κώδικα είναι απαραίτητες για τη μείωση του άγχους και των παρεξηγήσεων.
- Προσκαλέστε τους συμμετέχοντες να μοιραστούν τον τρόπο με τον οποίο ο χώρος εργασίας τους επικοινωνεί και ενισχύει τα πρότυπα συμπεριφοράς — και αν ο Κώδικας Δεοντολογίας είναι κάτι στο οποίο αναφέρονται τακτικά ή μόνο όταν προκύπτουν προβλήματα.

Διαφάνεια 23: Πρότυπα συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας

7. Πρότυπα κουλτούρας και συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας

Σημασία της κουλτούρας του χώρου εργασίας στη φιλοξενία

- Η κουλτούρα διαμορφώνει την εμπειρία των εργαζομένων και την ποιότητα των υπηρεσιών
- Μια ισχυρή κουλτούρα προάγει τον σεβασμό, τον επαγγελματισμό, την ομαδική εργασία και την συμπερίληψη.
- Τα σαφή πρότυπα επικοινωνίας υποστηρίζουν τους αυτιστικούς υπαλλήλους.
- Οι γραπτές οδηγίες και τα οπτικά βοηθήματα βελτιώνουν την προσβασιμότητα.
- Η ομαδική εργασία εκτιμά διαφορετικά δυνατά σημεία, συμπεριλαμβανομένης της προσοχής στη λεπτομέρεια.
- Η δομημένη υποστήριξη βοηθά στις αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες και στην αποκατάσταση των υπηρεσιών.



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Εξετάστε τα έξι βασικά πρότυπα συμπεριφοράς που αναφέρονται στη διαφάνεια και εξηγήστε τη σημασία τους στο περιβάλλον φιλοξενίας.
 - Δώστε έμφαση στο πώς οι σαφείς προσδοκίες βελτιώνουν την απόδοση της ομάδας, τη συνέπεια των υπηρεσιών και το ηθικό στον χώρο εργασίας.
 - Συνδέστε την επικοινωνία με σεβασμό και την ακρίβεια με την ικανοποίηση των επισκεπτών και την εσωτερική αρμονία.
 - Τονίστε τη σημασία της ευελιξίας και της κατανόησης προς το νευροδιαφορετικό προσωπικό — π.χ., χρησιμοποιώντας εναλλακτική επικοινωνία ή επιτρέποντας αισθητηριακές προσαρμογές.
 - Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να αναλογιστούν: «Ποιο από αυτά τα πρότυπα παραβλέπεται συχνότερα ή εφαρμόζεται με ασυνέπεια στον χώρο εργασίας σας;»
- *Εάν ο χρόνος το επιτρέπει, χρησιμοποιήστε πραγματικά ή υποθετικά σενάρια για να δείξετε την ορθή έναντι της κακής τήρησης αυτών των προτύπων.*

Διαφάνεια 24:

Καθιέρωση και διατήρηση προτύπων συμπεριφοράς

- Σαφή πρότυπα ορίζουν αποδεκτή επικοινωνία, εμφάνιση και ομαδική εργασία.
- Μηδενική ανοχή στον εκφοβισμό, την παρενόχληση, τις διακρίσεις.
- Οι επόπτες πρέπει να αποτελούν καθημερινά πρότυπα αναμενόμενων συμπεριφορών.
- Οι αισθητηριακά φιλικές προσαρμογές (ήσυχοι χώροι, ευέλικτα διαλείμματα) υποστηρίζουν την ένταξη.
- Η τακτική συμμετοχή του προσωπικού και η εκπαίδευση για την συμπερίληψη ανανεώνουν την κουλτούρα.
- Η θετική κουλτούρα προσελκύει ταλέντα και βελτιώνει τις εμπειρίες των επισκεπτών.



Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Εισαγάγετε την ιδέα ότι τα πρότυπα συμπεριφοράς πρέπει να είναι σαφή, συνεπή και ευθυγραμμισμένα με τις αξίες της εταιρείας και τους στόχους εξυπηρέτησης πελατών.
- Επισημάνετε τη σημασία της περιγραφής των αναμενόμενων συμπεριφορών στην επικοινωνία, την εμφάνιση, την ακρίβεια, την ομαδική εργασία και την αντιμετώπιση συγκρούσεων.
- Τονίστε ότι τα σαφή πρότυπα βοηθούν τους αυτιστικούς υπαλλήλους μειώνοντας την ασάφεια και προωθώντας τη δομή.
- Συζητήστε τον ρόλο των εποπτών στην μοντελοποίηση της συμπεριφοράς και στη διασφάλιση της λογοδοσίας μέσω εκπαίδευσης, ανατροφοδότησης και ενίσχυσης.
- Αντιμετώπιση της ανάγκης για ένα ασφαλές και σεβαστό εργασιακό περιβάλλον: μηδενική ανοχή στην παρενόχληση και παροχή χώρων φιλικών προς τις αισθήσεις ή ευέλικτων διαλειμμάτων όταν χρειάζεται.

Διαφάνεια 25: Σύνοψη και κλείσιμο ενότητας

Περίληψη Ενότητας 5

- Ένας Κώδικας Δεοντολογίας θέτει τα θεμέλια για ασφαλείς, χωρίς αποκλεισμούς χώρους εργασίας.
- Η θετική κουλτούρα στον χώρο εργασίας υποστηρίζει όλους τους εργαζομένους, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού με αυτισμό.
- Τα σαφή πρότυπα επικοινωνίας και συμπεριφοράς ελαχιστοποιούν τις συγκρούσεις.
- Οι συμπεριληπτικές προσαρμογές προάγουν τη συμμετοχή των εργαζομένων και την άριστη εξυπηρέτηση.
- Οι κώδικες πρέπει να είναι ζωντανά έγγραφα, που εξελίσσονται με την ανάπτυξη του οργανισμού.
- Η επένδυση στην ένταξη ενισχύει την επιτυχία του κλάδου της φιλοξενίας μακροπρόθεσμα.



Αριθμός Έργου 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- Ανακεφαλαιώστε τα βασικά θέματα της ενότητας, ενισχύοντας τον τρόπο με τον οποίο ένας Κώδικας Δεοντολογίας υποστηρίζει τόσο την ευημερία των εργαζομένων όσο και τα επιχειρηματικά αποτελέσματα.
 - Τονίστε ότι η ένταξη και η νευροποικιλομορφία δεν είναι «πρόσθετα στοιχεία» — είναι απαραίτητα για μια υγιή και αποτελεσματική κουλτούρα στον χώρο εργασίας.
 - Υπενθυμίστε στους συμμετέχοντες ότι ο πραγματικός αντίκτυπος επιτυγχάνεται όταν οι Κώδικες όχι μόνο γράφονται, αλλά και εφαρμόζονται μέσω της καθημερινής συμπεριφοράς.
- *Ενθαρρύνετε τους μαθητές να αναλογιστούν: «Ποια είναι μια ιδέα που παίρνετε από αυτήν την ενότητα και μπορείτε να την εφαρμόσετε στο δικό σας εργασιακό περιβάλλον;»*
- *Κλείνοντας, αναγνωρίζουμε ότι η αλλαγή συμπεριφοράς ξεκινά με την επίγνωση και την ηγεσία — και ότι οι εκπαιδευτές έχουν τη δύναμη να επηρεάσουν και τα δύο.*



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.