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

PERFORM

Ανάπτυξη και Διατήρηση Αυτιστικού Προσωπικού στον Τομέα της Φιλοξενίας

Αριθμός Έργου 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.

ROMA TRE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

SPECIALISTERNE Passion for details

DIAS VOCATIONAL EDUCATION & TRAINING ORGANIZATION

DANMAR COMPUTERS IT matters

Kallis Filoxeniaki Ltd Vocational Learning Est 2011

δέκαplus

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

PERFORM

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

Co-funded by the European Union

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

PERFORM

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

Co-funded by the European Union

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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
- Συμπεριλαμβάνε οπτικά παραδείγματα, εάν είναι δυνατόν
- Παρέχει μεταφράσεις ή απλοποιημένες εκδόσεις
- Υποστηρίζει τους αυτιστικούς υπαλλήλους με δομημένο τρόπο

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

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

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

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

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

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 συμπερίληψης 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.

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.

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;

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

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.

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.

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.

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.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ

PERFORM

Co-funded by the European Union

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