



Sviluppo e fidelizzazione del personale con autismo nel settore dell'ospitalità

Guida per il formatore

Modulo 4

Fornitura di support al personale con autism nel settore dell'ospitalità

Autore: DEKAPLUS Business Services Ltd.

Cyprus

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette esclusivamente il punto di vista dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Utilizzo della Guida per l'istruttore PERFORM

La Guida per i formatori PERFORM è stata progettata specificamente per supportare l'erogazione del programma di formazione professionale sviluppato nell'ambito del progetto PERFORM. Il programma consiste in un corso della durata di 1,5 giorni, per un totale di 12 ore di formazione.

Slide 1: Introduzione

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.

Co-funded by the European Union



Sviluppo e fidelizzazione del personale con autismo nel settore dell'ospitalità

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

ROMA TRE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

SPECIALISTERNE
Passion for details

DIAS
VOCATIONAL EDUCATION & TRAINING ORGANIZATION

DANMAR
COMPUTERS

Kallia Filonaki Ltd
Vocational Learning Agency

1D+
delta plus

Note per il formatore:

- Presentatevi e dedicate un po' di tempo a presentare il progetto PERFORM agli studenti. Descrivete gli obiettivi formativi del corso e del Modulo 4; gli studenti saranno formati su:
 1. Le risorse disponibili che possono utilizzare per supportare il personale con autismo
 2. Utilizzo delle risorse disponibili per supportare e trattenere il personale con autismo
 3. I concetti di coaching e mentoring nel contesto del sostegno al personale con autismo
- Date agli studenti l'opportunità di presentarsi e di esprimere le loro aspettative.

Slide 2: Riguardo al Progetto PERFORM

A RIGUARDO:

Il progetto "PERFORM" ha lo scopo di formare i manager del settore alberghiero e gli esperti delle risorse umane nello sviluppo e nel sostegno del personale con autismo nel settore alberghiero dell'Unione Europea. Fornisce inoltre una piattaforma innovativa per le risorse umane, per la valutazione delle prestazioni e il monitoraggio dei dipendenti.

RISULTATI DEL PROGETTO

- [Risultato del progetto 1: piattaforma PERFORM HR](#)
- [Risultato del progetto 2: PERFORM Digital Toolkit](#)
- [Risultato del progetto 3: Corso di formazione professionale per manager del settore alberghiero e esperti delle risorse umane](#)



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



Co-funded by the European Union

Note per il formatore:

Descrivi il concetto di PERFORM e fornisci una breve descrizione di ciascun risultato del progetto.

Slide 3: Obiettivi e risultati del modulo

Module 4 : Fornitura di supporto al personale con autismo

Obiettivi del modulo

Il modulo 4 ha lo scopo di aiutare gli studenti a sviluppare le competenze necessarie per sostenere lo sviluppo professionale, il benessere e la fidelizzazione del personale con autismo nelle loro organizzazioni ricettive.



Risultati di apprendimento

- 1 Istruire gli studenti sulle risorse disponibili che possono utilizzare per supportare il personale con autismo
- 2 Istruire gli studenti su come utilizzare le risorse disponibili per supportare e trattenere il personale con autismo
- 3 Istruire gli studenti sui concetti di coaching e mentoring nel contesto del supporto al personale con autismo

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



Co-funded by the European Union

Note del formatore:

Questo modulo ha lo scopo di aiutare gli studenti a sviluppare le competenze necessarie per sostenere lo sviluppo professionale, il benessere e la fidelizzazione del personale con autismo nelle loro organizzazioni ricettive.

Risultati di apprendimento:

1. Le risorse disponibili che possono utilizzare per sostenere il personale con autismo
2. Utilizzo delle risorse disponibili per sostenere e fidelizzare il personale con autismo
3. I concetti di coaching e mentoring nel contesto del sostegno al personale con autismo

Slide 4: il concetto di Lavoro assistito

Il concetto di ‘Lavoro assistito’

Il termine “occupazione assistita” si riferisce all'aiuto fornito alle persone con disabilità mentali o fisiche allo scopo di cercare e ottenere un'occupazione competitiva, mentre ricevono un trattamento concomitante.



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



Note del formatore:

Il **sostegno all'occupazione** si riferisce all'assistenza fornita alle persone con disabilità mentali o fisiche per aiutarle a trovare e mantenere un lavoro competitivo mentre ricevono cure. Questo approccio garantisce che i lavoratori con disabilità siano sostenuti durante tutto il processo di inserimento lavorativo, compresi gli adeguamenti, i benefici, l'integrazione sociale e le opportunità di sviluppo professionale.

Suggerimenti per il coinvolgimento:

1. Iniziare chiedendo ai tirocinanti se hanno familiarità con il concetto di sostegno all'occupazione.
2. Chiedete se le loro organizzazioni attualmente adottano questo approccio.
3. Se qualcuno risponde affermativamente, incoraggiatelo a condividere le difficoltà o i vantaggi che ha riscontrato nell'attuazione dell'occupazione assistita.
4. Se nessuno dei partecipanti conosce o ha esperienza con questo concetto, chiedete loro di identificare i potenziali ostacoli che percepiscono alla sua attuazione.

Slide 5: I benefici del Lavoro assistito

I benefici del Lavoro assistito

- Autosufficienza
- Inclusione
- Sviluppo dei punti di forza individuali
- Sviluppo delle competenze sociali
- Neurodiversità
- Pari opportunità di avanzamento di carriera



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

Co-funded by the
European Union

Note del formatore:

Garantire un impiego a lungo termine offre notevoli vantaggi per il benessere generale, in particolare per le persone con disabilità, compreso l'autismo. Il sostegno all'occupazione, in particolare, offre vantaggi preziosi ai dipendenti con autismo, quali:

- Accesso a servizi e alloggi di alta qualità, che favoriscono una maggiore autosufficienza.
- Riduzione del rischio di isolamento, con conseguente miglioramento delle relazioni sociali.
- Riconoscimento dei punti di forza e delle caratteristiche individuali che migliorano le prestazioni quando abbinati a ruoli adeguati.
- Sfida agli stereotipi sull'autismo, ridefinendolo da "disabilità" a "vantaggio competitivo".
- Miglioramento delle abilità sociali, tra cui il lavoro di squadra e la comunicazione.
- Incoraggiamento della neurodiversità e dell'inclusione delle persone con autismo e altre disabilità.
- Migliori opportunità di crescita professionale attraverso una formazione personalizzata sia nelle competenze tecniche che in quelle trasversali.

Slide 6: I benefici del Lavoro assistito

I principi del Lavoro assistito

1. Zero esclusioni
2. Integrazione tra occupazione e trattamento
3. Occupazione competitiva
4. Ricerca rapida di un lavoro e sviluppo sistematico
5. Supporto costante
6. Individualismo
7. Benefici e salari equi



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



Co-funded by
the European Union

Noti per il formatore:

Sottolinea che, seguendo i 7 principi dell'occupazione assistita, i datori di lavoro e i manager possono posizionare le loro organizzazioni in modo da:

- Attrarre candidati con autismo alla ricerca di opportunità di lavoro a lungo termine.
- Promuovere la sostenibilità sociale favorendo il benessere dei gruppi svantaggiati e influenzando positivamente sulle comunità locali.
- Sostenere la crescita professionale e il benessere sul posto di lavoro dei dipendenti con autismo.
- Coltivare una cultura organizzativa di sostegno in cui i manager fungono da coach e mentori per i membri con autismo del team.

Slide 7: Coaching e Mentoring

Coaching e Mentoring

•Il coaching è un processo in cui una persona con esperienza in un determinato campo supporta un discente nei suoi sforzi per raggiungere obiettivi personali e professionali

•Il mentoring è una relazione tra due persone (un mentore e un allievo) che formano una partnership con l'obiettivo dello sviluppo professionale e/o personale.



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



Note per il formatore:

Spiegare le differenze tra coaching e mentoring.

Suggerimenti:

1. Chiedere ai partecipanti se hanno già sperimentato il coaching nel contesto del loro sviluppo professionale continuo (CPD).
2. Chiedere ai partecipanti se hanno già fatto da coach ad altri in passato e cosa ne pensano dell'esperienza.
3. Chiedete ai partecipanti se hanno già sperimentato il mentoring nel contesto del loro sviluppo professionale continuo come personale junior.
4. Chiedete ai partecipanti se hanno già fatto da mentori ad altri in passato e cosa ne pensano dell'esperienza.

Slide 8: le competenze dei coach e dei mentori

Le competenze dei Coaches e dei Mentori

- Ascolto attivo
- Comunicazione
- Intelligenza emotiva
- Ottima conoscenza del proprio settore



Noti per il formatore:

Un coaching efficace si basa su tre competenze chiave: **ascolto attivo**, **capacità comunicative** e **intelligenza emotiva**.

L'ascolto attivo consente ai coach di concentrarsi completamente sulle interazioni, allineando il linguaggio del corpo ai messaggi verbali per garantire coerenza.

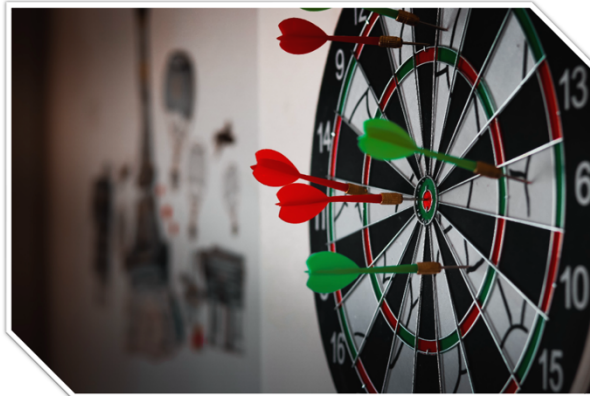
Le forti capacità comunicative garantiscono chiarezza, prevenendo malintesi e guidando efficacemente gli studenti attraverso le sfide professionali.

L'intelligenza emotiva, che comprende la consapevolezza di sé, l'autocontrollo, la motivazione, l'empatia e le abilità sociali, consente ai coach di comprendere le proprie emozioni e il loro impatto sugli altri, favorendo relazioni positive e produttive.

Slide 9: Obiettivi SMART

Obiettivi SMART

- Specifico
- Misurabile
- Raggiungibile
- Realistico
- Tempestivo



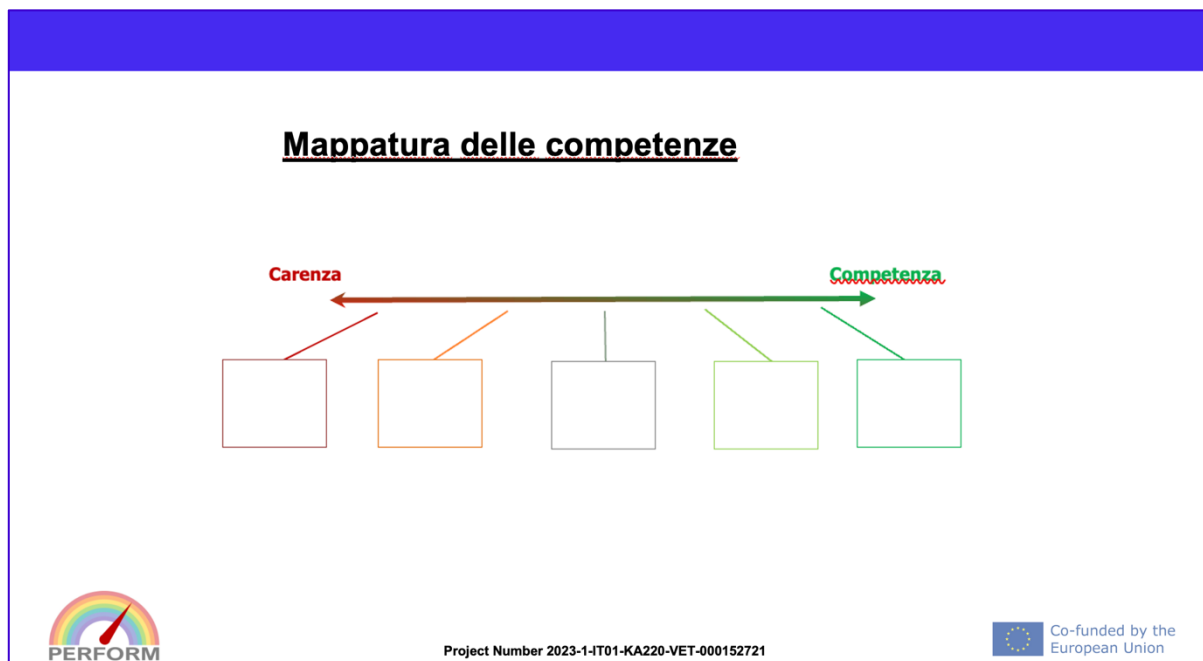
Note per il formatore:

I dipendenti con autismo possono trarre grandi benefici dal supporto nella definizione degli obiettivi di carriera, con i supervisor che svolgono un ruolo chiave nell'aiutarli a sviluppare obiettivi SMART.

Questi obiettivi sono **specifici**, ovvero sono chiaramente definiti e mirati per semplificare il monitoraggio dei progressi e il raggiungimento dei traguardi; **misurabili**, in quanto incorporano risultati quantificabili per monitorare efficacemente i progressi; **raggiungibili**, in quanto sono realistici e realizzabili per favorire la motivazione e la fiducia; **realistici**, in quanto sono in linea con le risorse disponibili del dipendente, quali competenze, conoscenze, esperienza e sistemi di supporto; e **tempestivi**, in quanto includono scadenze e tempistiche chiare per fornire struttura e focus.

L'integrazione degli obiettivi SMART nei programmi di supporto per i dipendenti con autismo consente revisioni regolari durante le valutazioni delle prestazioni e le valutazioni della soddisfazione sul lavoro, migliorando così lo sviluppo della loro carriera e l'esperienza complessiva sul posto di lavoro.

Slide 10: mappatura delle competenze



Noti per il formatore:

L'attività di mappatura delle competenze, introdotta all'inizio del rapporto di lavoro e rivista periodicamente, aiuta a identificare e valutare le competenze, le caratteristiche e le abilità dei dipendenti con autismo, evidenziando al contempo le lacune presenti. Questo processo consente ai supervisori e ai dipendenti di collaborare per stabilire le priorità delle azioni da intraprendere per lo sviluppo delle competenze. Grazie alla mappatura visiva dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento, i dipendenti acquisiscono maggiore chiarezza su come concentrarsi sulla crescita personale e professionale. L'esercizio prevede la creazione di un grafico strutturato di mappatura delle competenze, la documentazione delle competenze tecniche e trasversali in ordine di competenza e lo sviluppo di un piano attuabile per migliorare o acquisire competenze attraverso la formazione, i workshop e la costruzione di relazioni sul posto di lavoro.

Suggerimento: invitate gli studenti a svolgere un esercizio di mappatura delle competenze per 10-15 minuti. Invitateli a discutere le loro conclusioni dopo l'esercizio.

Slide 11: Valutazione delle prestazioni del personale con autism

Valutazione delle prestazioni del personale con autism

Migliori pratiche

- Valutazioni del periodo di prova
- Gestione delle prestazioni a lungo termine
- Attenzione nel gestire le prestazioni insufficienti


PERFORM

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

 Co-funded by the
European Union

Note per il formatore:

Per supportare efficacemente i dipendenti con autism, è possibile implementare tre best practice.

In primo luogo, ottimizzare il periodo di prova è essenziale per valutare l'idoneità e garantire il successo a lungo termine. Ciò comporta spiegare chiaramente lo scopo, valutare le competenze e le esigenze formative, fornire feedback costruttivi e colmare le lacune formative attraverso il coaching o il mentoring. Strumenti come la piattaforma PERFORM HR possono essere di aiuto in queste valutazioni.

In secondo luogo, stabilire processi di gestione delle prestazioni a lungo termine garantisce un supporto costante attraverso sessioni di revisione regolari, personalizzate in base alle politiche aziendali, in cui manager e dipendenti discutono delle sfide, dei risultati raggiunti, delle relazioni sul posto di lavoro e della soddisfazione professionale. Un feedback costruttivo aiuta i dipendenti a crescere e a prosperare.

In terzo luogo, è fondamentale affrontare con attenzione le prestazioni insufficienti, soprattutto quando le sfide derivano da ambienti non adatti all'autismo, barriere comunicative o aspettative poco chiare. I manager dovrebbero valutare in modo proattivo gli adeguamenti sul posto di lavoro, mantenere una comunicazione aperta, indagare sulle cause alla radice e fornire un feedback chiaro e specifico senza personalizzare le questioni. L'incoraggiamento, il dialogo dettagliato, il supporto regolare e l'esplorazione di strategie motivazionali sono fondamentali per promuovere il miglioramento e l'impegno.

Slide 11: Chiudere la presentazione



Note per il formatore:

Concludi la presentazione riassumendo il contenuto del Modulo 4.