



Development and Retention of Autistic Staff in Hospitality

Moduł 5

KODEKS POSTĘPOWANIA

Autor: DIAS

Grecja

Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

Tytuł modułu	Moduł 5: Kodeks postępowania
CELE NAUCZANIA	Moduł 5 ma na celu: 1. Edukowanie uczestników w zakresie znaczenia bezpiecznego i integracyjnego środowiska pracy w branży hotelarskiej. 2. Szkolenie uczestników w zakresie zrozumienia kultury organizacyjnej i standardów zachowania, które wspierają wszystkich pracowników, w tym osoby z autyzmem. 3. Dostarczenie informacji na temat roli i struktury kodeksu postępowania w organizacjach z branży hotelarskiej. 4. Dostarczenie wytycznych dotyczących opracowania i stosowania jasnego i integracyjnego kodeksu postępowania. 5. Wyposażenie uczących się w praktyczne umiejętności wspierające pełne szacunku zachowania w miejscach pracy w branży hotelarskiej. 6. Podnoszenie świadomości na temat korzyści płynących z integracyjnej kultury pracy dla pracowników i zadowolenia gości.

EFEKTY KSZAŁCENIA	Po ukończeniu modułu 5 uczestnicy będą potrafili: 1. Wykorzystać kompetencje w zakresie opracowywania i utrzymywania kodeksów postępowania dostosowanych do środowiska hotelarskiego. 2. Pozyskać wiedzę na temat etycznego postępowania, zasad integracji i oczekiwań zawodowych w sektorze hotelarskim. 3. Rozwinąć umiejętności jasnego komunikowania się, promowania pełnej szacunku pracy zespołowej i wspierania pracowników o zróżnicowanych zdolnościach poznawczych poprzez ustrukturyzowane praktyki w miejscu pracy. 4. Korzystać z narzędzi, takich jak szablony i wytyczne, do skutecznego opracowywania i stosowania kodeksu postępowania w organizacjach hotelarskich.
-------------------------------------	--

1. Wstęp

HoReCa to jedna z najbardziej dynamicznych i szybko zmieniających się gałęzi światowej gospodarki. Wymaga od pracowników pracy z klientami, radzenia sobie w stresujących sytuacjach i dostosowywania się do często zmieniających się warunków. Jednak dla pracowników z autyzmem takie warunki mogą stanowić wyjątkowe wyzwanie.

Wielu pracowników z autyzmem posiada cenne umiejętności, takie jak dbałość o szczegóły, silna zdolność rozpoznawania wzorców i wysoka niezawodność, które mogą być szczególnie przydatne w ustrukturyzowanych rolach związanych z obsługą gości. Mogą oni jednak również borykać się z przeciążeniem sensorycznym, niejednoznacznymi interakcjami społecznymi i nieprzewidywalnymi harmonogramami pracy.

Strukturalne i integracyjne środowisko pracy w połączeniu z jasnymi zasadami i oczekiwaniami może znacznie poprawić wydajność i samopoczucie pracowników z autyzmem zatrudnionych w branży hotelarskiej. Pracodawcy, którzy aktywnie wdrażają praktyki

przyjazne dla osób z autyzmem, nie tylko wspierają pracowników o różnorodności neurologicznej, ale także poprawiają ogólną kulturę pracy, zwiększają retencję pracowników i podnoszą poziom satysfakcji klientów.

Moduł ten poświęcony jest temu, w jaki sposób przedsiębiorstwa z branży hotelarskiej mogą tworzyć integracyjne miejsca pracy, które umożliwiają pracownikom z autyzmem rozwój i efektywne działanie. Dzięki wprowadzeniu rozsądnych dostosowań, ustrukturyzowanych procesów pracy i integracyjnych praktyk szkoleniowych przedsiębiorstwa mogą czerpać korzyści z wyjątkowych atutów osób z autyzmem, zapewniając jednocześnie produktywne i sprzyjające miejsce pracy dla wszystkich pracowników.

Jednym z kluczowych elementów integracyjnego miejsca pracy jest kodeks postępowania. Kodeks postępowania służy jako zbiór wytycznych określających oczekiwane zachowania, standardy etyczne w miejscu pracy oraz zasady integracji. Dobrze wdrożony kodeks postępowania gwarantuje, że wszyscy pracownicy, w tym osoby z autyzmem, są traktowani sprawiedliwie, z godnością i szacunkiem.

2. Kultura organizacji

2. a. Zrozumienie kultury organizacyjnej w branży hotelarskiej

Kultura organizacyjna przedsiębiorstwa z branży hotelarskiej stanowi podstawę interakcji między pracownikami, sposobu obsługi klienta oraz przestrzegania wartości biznesowych. Silna kultura pracy nie tylko zwiększa satysfakcję pracowników i poprawia współpracę zespołową, ale także wpływa na reputację przedsiębiorstwa i jego zdolność do zatrzymania wykwalifikowanych pracowników.

Dla pracowników z autyzmem pozytywna i integracyjna kultura pracy może mieć znaczący wpływ na ich zdolność do wydajnego wykonywania zadań i dobrego samopoczucia w pracy. Kultura integracyjna sprzyja różnorodności, zapewnia uporządkowaną komunikację i gwarantuje wszystkim pracownikom warunki niezbędne do osiągnięcia sukcesu.

2. b. Wyzwania, przed którymi stają pracownicy z autyzmem w kulturze hotelarstwa

Chociaż sektor hotelarski ceni sobie wydajność i obsługę klienta, szybkie tempo pracy w tej branży może być przytłaczające dla pracowników z autyzmem, jeśli nie zapewni się im odpowiedniego wsparcia. Typowe wyzwania obejmują:

- Przeciążenie sensoryczne, takie jak głośne dźwięki, jasne światła i silne zapachy potraw w kuchniach lub jadalniach, które mogą powodować dyskomfort sensoryczny.
- Nieustrukturyzowane oczekiwania społeczne: stanowiska związane z kontaktem z klientami często wymagają od pracowników prowadzenia small talku, kontaktu wzrokowego i obsługi reklamacji, co może być stresujące dla pracowników z autyzmem, którzy preferują bezpośrednią i ustrukturyzowaną komunikację.
- Nieprzewidywalne harmonogramy pracy: rotacyjne zmiany, zmiany w ostatniej chwili i godziny szczytu, w których panuje duża presja, mogą być trudne dla osób, które polegają na rutynie i przewidywalności.
- Abstrakcyjna komunikacja i pośrednia informacja zwrotna: miejsca pracy w branży hotelarskiej często opierają się na domyślnych instrukcjach, sarkazmie lub szybkiej wymianie zdań, co może być mylące dla pracowników z autyzmem, którzy preferują dosłowną i wyraźną komunikację.

Aby sprostać tym wyzwaniom, przedsiębiorstwa muszą stworzyć kulturę pracy, która stawia na pierwszym miejscu integrację, strukturę i wsparcie.

2. c. Tworzenie integracyjnej kultury miejsca pracy

Branża hotelarska, która aktywnie promuje integrację, przynosi korzyści nie tylko pracownikom z autyzmem, ale także poprawia ogólną retencję personelu, wydajność i satysfakcję klientów. Kluczowe strategie obejmują:

1. Edukację kadry zarządzającej i personelu w zakresie świadomości autyzmu: zapewnienie szkoleń z zakresu świadomości autyzmu dla menedżerów i współpracowników może pomóc w budowaniu bardziej wyrozumiałego i wspierającego środowiska pracy. Pracownicy powinni zostać przeszkoleni w zakresie jasnej komunikacji, udzielania konstruktywnych informacji zwrotnych oraz rozpoznawania sytuacji, w których pracownik z autyzmem może potrzebować udogodnień.

2. Wdrażanie przewidywalnych procedur pracy: zapewnienie jasnych harmonogramów, ustrukturyzowanych procesów pracy i informowanie z wyprzedzeniem

o zmianach może znacznie pomóc pracownikom z autyzmem w osiągnięciu najlepszych wyników. Unikanie zmian w harmonogramie pracy w ostatniej chwili lub zapewnienie pisemnych list zadań może zmniejszyć stres w miejscu pracy.

3. Tworzenie przestrzeni przyjaznych dla zmysłów: pracodawcy mogą wprowadzić niewielkie, ale znaczące zmiany, takie jak:

- Ograniczenie hałasu w tle, tam gdzie to możliwe.
- Zezwolenie na używanie słuchawek z redukcją szumów w przypadku stanowisk, które nie wymagają kontaktu z klientami.
- Dostosowanie poziomu oświetlenia w pomieszczeniach socjalnych.

4. Zachęcanie do jasnej i bezpośredniej komunikacji: stosowanie pisemnych instrukcji, list kontrolnych i wskazówek wizualnych zamiast polegania wyłącznie na komunikacji werbalnej może pomóc pracownikom z autyzmem w lepszym zrozumieniu oczekiwań.

3. Definiowanie kodeksu postępowania

3.a. Czym jest kodeks postępowania?

Kodeks postępowania to formalny dokument, który określa oczekiwane zachowania, wartości etyczne i standardy zawodowe, których pracownicy muszą przestrzegać w organizacji. Służy on jako przewodnik po interakcjach w miejscu pracy, zapewniając, że wszyscy pracownicy rozumieją, jak należy angażować się w relacje ze współpracownikami, klientami i kierownictwem w pełen szacunek i profesjonalny sposób.

3.b. Dlaczego kodeks postępowania jest ważny dla pracowników z autyzmem?

Dla pracowników z autyzmem dobrze zdefiniowany kodeks postępowania pomaga wyeliminować niejasności dotyczące oczekiwań w miejscu pracy. Wiele osób z zaburzeniami neuroróżnorodności preferuje jasne wytyczne zamiast niepisanych zasad społecznych, a kodeks postępowania zapewnia ustrukturyzowane ramy, które definiują akceptowalne zachowania, oczekiwania dotyczące pracy zespołowej i standardy komunikacji.

Kodeks postępowania gwarantuje również, że polityka miejsca pracy wspiera równe traktowanie, integrację i rozsądne udogodnienia dla pracowników z autyzmem. Dzięki ясному

określeniu polityki antydyskryminacyjnej, procedur rozwiązywania konfliktów i systemów wsparcia w miejscu pracy organizacje mogą stworzyć sprawiedliwe i bezpieczne środowisko dla wszystkich pracowników.

3.c. Kluczowe elementy integracyjnego kodeksu postępowania

Aby wspierać pracowników z autyzmem w branży hotelarskiej, kodeks postępowania powinien zawierać:

1. **Politykę równych szans i niedyskryminacji**, zapewniającą sprawiedliwe praktyki zatrudniania, dostosowanie miejsca pracy i ochronę przed uprzedzeniami.
2. **Wytyczne dotyczące zachowania w miejscu pracy**, zawierające jasne wyjaśnienia dotyczące profesjonalnej komunikacji, pracy zespołowej i poszanowania różnorodności.
3. **Wsparcie dla pracowników z neuroróżnorodnością**, w tym sekcję wyjaśniającą, w jaki sposób pracownicy z autyzmem mogą wnioskować o udogodnienia, takie jak ustrukturyzowane harmonogramy pracy lub dostosowania przyjazne dla zmysłów.
4. **Procedury rozpatrywania skarg i rozwiązywania sporów**, zapewniające pracownikom ustrukturyzowany sposób zgłaszania problemów w miejscu pracy bez obawy przed działaniami odwetowymi.
5. **Standardy interakcji z klientami**, określające, w jaki sposób pracownicy powinni kontaktować się z gośćmi, zapewniając profesjonalizm przy jednoczesnym poszanowaniu różnic neuroróżnorodności.

4. Zawartość kodeksu postępowania

4.a. Wprowadzenie do struktury kodeksu postępowania

Kodeks postępowania służy jako ramy określające oczekiwane zachowania, wartości etyczne i standardy zawodowe w organizacji. W branży hotelarskiej, gdzie kontakty z klientami i współpracownikami są częste, jasny i integracyjny kodeks postępowania pomaga pracownikom radzić sobie z wyzwaniami w miejscu pracy, zapewnia profesjonalizm i utrzymuje atmosferę szacunku i integracji dla wszystkich członków personelu, w tym osób z autyzmem.

W przypadku pracowników z autyzmem jasno określone oczekiwania w miejscu pracy eliminują niejasności i zapewniają, że rozumieją oni, czego się od nich oczekuje w różnych sytuacjach zawodowych. W przeciwieństwie do pracowników neurotypowych, którzy intuicyjnie rozumieją normy obowiązujące w miejscu pracy, pracownicy z autyzmem często korzystają ze sformalizowanych wytycznych, które jasno określają dopuszczalne zachowania, zasady postępowania w miejscu pracy i obowiązki.

Dobrze opracowany kodeks postępowania w branży hotelarskiej powinien obejmować następujące kwestie:

- Oczekiwania dotyczące zachowania w miejscu pracy, definiujące zasady komunikacji opartej na szacunku i pracy zespołowej.
- Wytyczne dotyczące obsługi klienta, zapewniające spójne i profesjonalne standardy obsługi.
- Polityka różnorodności, równości i integracji, dotycząca przeciwdziałania dyskryminacji, świadomości neuroróżnorodności i racjonalnych udogodnień.
- Procedury składania skarg i zażaleń, zapewniające ustrukturyzowane sposoby rozwiązywania problemów w miejscu pracy.
- Dostosowania w miejscu pracy i systemy wsparcia, zapewniające dostępność i integrację dla pracowników z autyzmem.

Każda sekcja kodeksu postępowania odgrywa kluczową rolę w utrzymaniu profesjonalizmu, dobrego samopoczucia pracowników i sukcesu biznesowego. W tym rozdziale omówimy szczegółowo te elementy i wyjaśnimy ich znaczenie we wspieraniu pracowników z autyzmem w sektorze hotelarskim.

4.b. Kluczowe elementy integracyjnego kodeksu postępowania

Kodeks postępowania dla integracyjnego miejsca pracy w branży hotelarskiej powinien być kompleksowy, praktyczny i łatwy do zrozumienia. Powinien jasno określać dopuszczalne zachowania, obowiązki i konsekwencje niewłaściwego postępowania, jednocześnie wzmacniając integracyjną i pełną szacunku kulturę pracy.

1. **Wartości organizacyjne i zasady etyczne:** solidny kodeks postępowania zaczyna się od deklaracji wartości, która odzwierciedla zaangażowanie firmy w przestrzeganie szeregu zasad. Obejmują one:

- Profesjonalizm i najwyższą jakość obsługi klienta.

- Równe szanse i sprawiedliwe traktowanie wszystkich pracowników.
- Integrację i różnorodność, w tym neuroróżnorodność.
- Pełne szacunku zachowanie w miejscu pracy i rozwiązywanie konfliktów.

W branży hotelarskiej wartości te są szczególnie ważne, ponieważ pracownicy regularnie mają kontakt zarówno z klientami, jak i współpracownikami z różnych środowisk. Dzięki temu przyjazna i integracyjna kultura pracy poprawia jakość pracy zespołowej, satysfakcję z pracy i doświadczenia klientów.

2. Etykieta w miejscu pracy i oczekiwania dotyczące zachowania: wiele zachowań w miejscu pracy, które są uważane za „zdrowy rozsądek” dla pracowników neurotypowych, może nie być tak oczywistych dla osób z autyzmem. Dlatego kodeks postępowania powinien zawierać jasne wytyczne dotyczące:

- Odpowiednich rozmów w miejscu pracy – jakie tematy są dopuszczalne do dyskusji w godzinach pracy? Jak pracownicy powinni komunikować się z gośćmi i współpracownikami?
- Języka ciała i kontaktu wzrokowego – podczas gdy niektóre osoby z autyzmem mają trudności z nawiązywaniem kontaktu wzrokowego, podkreślanie alternatywnych zachowań wyrażających szacunek (takich jak kiwanie głową lub potwierdzanie obecności) może pomóc w wypełnieniu luk komunikacyjnych.
- Postępowania w przypadku nieporozumień w miejscu pracy – kodeks powinien określać kroki służące profesjonalnemu rozwiązywaniu konfliktów, zapewniając pracownikom wiedzę na temat tego, jak szukać wsparcia, jeśli czują się niekomfortowo lub źle traktowani.

3. Obsługa klienta i profesjonalizm: zapewnienie doskonałej obsługi klienta jest podstawą branży hotelarskiej. Kodeks postępowania powinien zawierać:

- Jasne wytyczne dotyczące interakcji z gośćmi, w tym sposobu witania klientów, odpowiadania na pytania i rozpatrywania skarg.
- Instrukcje dotyczące postępowania w trudnych sytuacjach z klientami, np. jak reagować na nieporozumienia lub emocjonalnych gości.
- Wytyczne dotyczące zachowania profesjonalizmu zarówno w bezpośrednich, jak i pośrednich kontaktach z klientami (np. personel kuchni, sprzątania lub recepcji).

W przypadku pracowników z autyzmem ćwiczenia z odgrywaniem ról lub pisemne scenariusze mogą pomóc w utrwaleniu odpowiednich zachowań w obsłudze klienta. Ponadto zapewnienie udogodnień (takich jak pisemne odpowiedzi na często zadawane pytania) może pomóc pracownikom z autyzmem w skuteczniejszym radzeniu sobie z interakcjami.

4. Polityka integracji i przeciwdziałania dyskryminacji: Kodeks postępowania powinien wyraźnie stwierdzać, że wszyscy pracownicy, niezależnie od różnorodności neurologicznej, mają prawo do sprawiedliwego i wspierającego miejsca pracy. Kluczowe zasady powinny obejmować:

- Równe szanse w zatrudnianiu i awansie zawodowym – zapewnienie pracownikom z autyzmem takich samych możliwości, jak ich neurotypowym kolegom.
- Udogodnienia w miejscu pracy – opisanie, w jaki sposób pracownicy mogą wnioskować o dostosowania (takie jak środowisko o zmniejszonym poziomie hałasu lub ustrukturyzowane przydzielanie zadań).
- Ochronę przed znęcaniem się, molestowaniem lub mikroagresjami – edukowanie pracowników w zakresie akceptowalnego języka, zachowań i postaw wobec kolegów o różnorodności neurologicznej.

Wytyczne te promują integracyjne środowisko pracy, w którym pracownicy z autyzmem mogą się rozwijać bez obawy przed dyskryminacją lub wykluczeniem.

5. Dostosowania w miejscu pracy i wsparcie dla pracowników ze spektrum autyzmu: integracyjny kodeks postępowania powinien zawierać konkretne dostosowania w miejscu pracy mające na celu wsparcie pracowników z autyzmem, takie jak:

- Elastyczne harmonogramy pracy dostosowane do wrażliwości sensorycznej lub poziomu energii.
- Alternatywne metody komunikacji, takie jak przekazywanie instrukcji na piśmie lub stosowanie komunikatów wizualnych.
- Ciche przestrzenie lub przyjazne dla zmysłów miejsca odpoczynku, które pomagają pracownikom radzić sobie z przeciążeniem sensorycznym.

6. Zgłaszanie i rozwiązywanie problemów w miejscu pracy: jasny system rozpatrywania skarg gwarantuje, że pracownicy czują się komfortowo zgłaszając problemy bez obawy przed działaniami odwetowymi. Kodeks powinien określać:

- Kroki podejmowane w celu rozwiązywania konfliktów w miejscu pracy z kolegami lub kierownictwem.
- Poupne kanały zgłaszania problemów dla pracowników, którzy doświadczają dyskryminacji lub nękania.
- Jasne procedury dotyczące działań dyscyplinarnych w celu zapewnienia sprawiedliwości i odpowiedzialności.

5. Opracowanie kodeksu postępowania

5.a. Wprowadzenie do opracowywania kodeksu postępowania

Kodeks postępowania to coś więcej niż tylko dokument zawierający zasady postępowania; to praktyczne narzędzie, które zapewnia profesjonalizm, etykę i integrację w miejscu pracy. W branży hotelarskiej, gdzie obsługa klienta i praca zespołowa mają kluczowe znaczenie, dobrze skonstruowany kodeks postępowania gwarantuje, że wszyscy pracownicy – niezależnie od różnic neurologicznych – rozumieją oczekiwania i mogą skutecznie współpracować.

Dla pracowników z autyzmem niejasne zasady społeczne, niespójne normy obowiązujące w miejscu pracy i niejednoznaczne oczekiwania dotyczące zachowania mogą być źródłem niepewności i niepokoju. Dlatego tak ważne jest opracowanie kodeksu postępowania, który uwzględni potrzeby pracowników o różnorodności neurologicznej. Ustrukturyzowany dokument zawierający jasne wytyczne dotyczące zachowania w miejscu pracy, standardów zawodowych i dostosowań w miejscu pracy gwarantuje, że pracownicy z autyzmem mogą pewnie i skutecznie wykonywać swoje obowiązki.

Opracowanie kodeksu postępowania powinno być procesem opartym na współpracy, w którym uczestniczą kierownictwo, pracownicy, specjaliści ds. zasobów ludzkich oraz specjaliści ds. neuroróżnorodności. W niniejszym rozdziale omówiono krok po kroku proces tworzenia kodeksu postępowania, który spełnia specyficzne potrzeby przedsiębiorstw z branży hotelarskiej, jednocześnie promując integrację, profesjonalizm i zgodność z przepisami dotyczącymi miejsca pracy.

5.b. Kroki potrzebne do stworzenia kodeksu postępowania

Przy tworzeniu Kodeksu postępowania dla firmy z branży hotelarskiej ważne jest, żeby trzymać się jasnego procesu, który sprawi, że kodeks będzie kompletny, trafny i naprawdę otwarty dla wszystkich. Poniższe kroki pokazują najlepsze praktyki i są dostosowane do branży hotelarskiej:

Krok 1: Wybierz osoby, które będą brały udział w tworzeniu kodeksu

Na początek należy zdecydować, kto powinien być zaangażowany w opracowanie kodeksu. W branży hotelarskiej konieczne jest uwzględnienie:

- Kierownictwa wyższego szczebla (dyrektorzy generalni, kierownicy działu kadr)
- Długoletnich pracowników z różnych działów (recepcja, utrzymanie czystości, zaplecze, kuchnia)
- Interesariuszy, takich jak konsultanci ds. integracji osób niepełnosprawnych lub organizacje wspierające osoby z autyzmem

Krok 2: Pomyśl o poprzednich kwestiach etycznych

Przeanalizuj przeszłe wyzwania etyczne napotykane w środowisku hotelarskim, takie jak:

- Nieodpowiednie rozpatrywanie skarg gości
- Znęcanie się, dyskryminacja lub molestowanie w miejscu pracy
- Problemy z punktualnością, zasadami ubioru lub prywatnością klientów
- Sytuacje przeciążenia sensorycznego wpływające na pracowników z autyzmem

Przewidywanie tych scenariuszy pomaga zapewnić, że kodeks odnosi się do rzeczywistych zagrożeń i wspiera proaktywne rozwiązania na rzecz integracji.

Krok 3: Stwórz konspekt

Opracuj jasny konspekt treści kodeksu. W przypadku miejsc pracy związanych z hotelarstwem, typowe elementy powinny obejmować:

- Wymagania dotyczące ubioru i wyglądu (ważne dla pracowników mających bezpośredni kontakt z klientami)
- Standardy interakcji z gośćmi (uprzejmość, obsługa reklamacji, jasność komunikacji)
- Zobowiązania dotyczące równych szans, różnorodności i integracji
- Politykę dotyczącą molestowania i nękania
- Dostosowania w miejscu pracy (szczególnie dla pracowników z autyzmem, np. zapewnienie obszarów przyjaznych dla zmysłów)
- Korzystanie z telefonów komórkowych i technologii podczas zmiany
- Politykę dotyczącą używania substancji odurzających (np. polityka zakazu spożywania alkoholu i zażywania narkotyków w godzinach pracy)
- Prywatność i poufność informacji dotyczących gości i personelu
- Procedury zgłaszania niewłaściwego postępowania
- Konsekwencje naruszenia kodeksu

Krok 4: Przedstaw projekt interesariuszom

Po sporządzeniu wstępnej wersji należy przedstawić ją wewnętrznym interesariuszom, takim jak kierownicy działów, przedstawiciele pracowników i konsultanci ds. różnorodności, oraz zebrać opinie na temat:

- Przejrzystości języka
- Praktyczności zasad
- Szczegółowości wytycznych dotyczących pracowników o różnorodności neurologicznej
- Adekwatności dla wszystkich obszarów usług (recepcja, kuchnia, sprząatanie itp.)

Uwzględnienie informacji zwrotnych zapewnia, że Kodeks jest realistyczny, integracyjny i skuteczny.

Krok 5: Stwórz ostateczną wersję

Na podstawie konsultacji sfinalizuj kodeks, uwzględniając:

- Wprowadzenie wyjaśniające cel dokumentu.
- Przejrzyste sekcje zorganizowane wokół konkretnych zachowań w miejscu pracy.
- Wspierający język, który podkreśla inkluzywność, sprawiedliwość i pracę zespołową.
- Przykłady dostosowane do środowiska hotelarskiego.
- Prosty i czytelny format, aby zapewnić zrozumienie przez wszystkich pracowników, w tym osoby z zaburzeniami funkcji poznawczych.

Opublikuj ostateczną wersję, udostępniając ją zarówno w formie drukowanej, jak i cyfrowej.

5.c. Szablon kodeksu postępowania

Poniżej przedstawiono wzorcowy szablon do sporządzenia kodeksu postępowania:

Spis treści	Spis treści zawiera listę kluczowych tematów, które zazwyczaj znajdują się w kodeksach postępowania, wraz z odpowiadającymi im numerami stron.
Polityka firmy i cel kodeksu postępowania	W niniejszej sekcji przedstawiony jest cel kodeksu: zapewnienie pełnego szacunku, profesjonalnego i integracyjnego środowiska pracy, które poprawia samopoczucie pracowników i zapewnia gościom znakomite wrażenia. Podkreśla się w niej, że jasne standardy zachowania wspierają wszystkich pracowników, zwłaszcza tych, którzy czerpią

	korzyści z przewidywalnego, ustrukturyzowanego środowiska pracy, w tym pracowników z autyzmem.
Strój	Od pracowników oczekuje się przestrzegania standardów profesjonalnego wyglądu odpowiednich do pełnionej funkcji (np. uniformy, higiena osobista, minimalne użycie silnych zapachów, aby uniknąć problemów sensorycznych).
Korzystanie z technologii i bezpieczeństwo w miejscu pracy	Wytyczne dotyczące właściwego korzystania z telefonów komórkowych, internetu i systemów hotelowych w godzinach pracy, z jasno określonymi granicami w celu zapewnienia poufności gości i wydajności operacyjnej.
Relacje między pracownikami	Oczekiwania dotyczące pełnych szacunku i profesjonalnych relacji między współpracownikami, w tym unikanie szkodliwych plotek, nieodpowiednich żartów lub zachowań wykluczających.
Oczekiwania dotyczące zachowania w miejscu pracy i kultury biznesowej	W niniejszej sekcji opisane są wszystkie wymagania dotyczące odpowiedniego zachowania w miejscu pracy oraz pożądanej kultury pracy. Obejmują one punktualne przychodzenie do pracy na zaplanowane zmiany, przestrzeganie ustalonych protokołów zespołowych i standardów obsługi gości, jasną i pełną szacunku komunikację ze wszystkimi współpracownikami i gośćmi oraz wykazywanie zrozumienia i elastyczności wobec różnych stylów pracy wynikających z różnorodności neurologicznej.
Molestowanie i dyskryminacja	Polityka zerowej tolerancji dla molestowania, znęcania się lub zachowań dyskryminacyjnych. Przedstawione są jasne definicje oraz przykłady ilustrujące niedopuszczalne zachowania.
Dostosowanie miejsca pracy dla pracowników z różnorodnością neurologiczną	Pracownicy mają prawo wnioskować o rozsądne udogodnienia, takie jak: alternatywne metody komunikacji (pisemne instrukcje), przyjazne dla zmysłów miejsca odpoczynku, ustrukturyzowane listy zadań i procedury. Wnioski należy rozpatrywać w sposób poufny i z zachowaniem odpowiedniej wrażliwości.

Środki dyscyplinarne	Jasny zarys konsekwencji naruszenia kodeksu, od ustnych upomnień po formalne postępowania dyscyplinarne, w zależności od powagi naruszenia.
----------------------	---

5.d. Lista kontrolna najlepszych praktyk

Opracowanie kodeksu postępowania jest skuteczne tylko wtedy, gdy jest poparte zestawem najlepszych praktyk, które zapewniają jego jasność, dostępność, trafność i skuteczność. Szczególnie w sektorze hotelarskim, gdzie pracownicy nieustannie wchodzą w interakcje z gośćmi i współpracownikami, najlepsze praktyki mają kluczowe znaczenie dla utrzymania profesjonalizmu i integracji, zwłaszcza w przypadku pracowników z autyzmem, którzy czerpią korzyści ze zorganizowanego środowiska pracy i jasno określonych oczekiwań.

Poniżej znajduje się szczegółowa lista najlepszych praktyk, które organizacje z branży hotelarskiej powinny stosować podczas opracowywania i wdrażania swojego kodeksu postępowania:

- Czy język jest prosty i jasny? Należy zadbać o to, aby zdania były proste, bezpośrednie, pozbawione żargonu i łatwe do zrozumienia dla wszystkich.
- Czy kodeks odzwierciedla wartości i kulturę firmy? Należy upewnić się, że wspiera on profesjonalizm, szacunek i integrację w branży hotelarskiej.
- Czy przeprowadzono konsultacje z pracownikami i interesariuszami? Zaangażowanie różnorodnych pracowników, w tym osób z autyzmem, w celu zapewnienia realistycznych wytycznych.
- Czy zawarto praktyczne przykłady z branży hotelarskiej? Wykorzystanie rzeczywistych sytuacji w miejscu pracy do zilustrowania oczekiwanych zachowań.
- Czy kodeks jest dostępny w różnych formatach? Oferowanie wersji drukowanej i cyfrowej; w razie potrzeby zapewnienie pomocy wizualnych.
- Czy istnieje ustrukturyzowane szkolenie wyjaśniające kodeks? Należy włączyć kodeks do szkoleń wprowadzających i regularnych sesji rozwoju personelu.
- Czy ustanowiono procedury przekazywania informacji zwrotnych i rewizji? Należy umożliwić anonimowe przekazywanie informacji zwrotnych i planować regularne aktualizacje, aby kodeks był skuteczny.

6. Zastosowania kodeksu postępowania

Po opracowaniu kodeks postępowania nie może pozostać dokumentem teoretycznym; musi stać się integralną częścią codziennego życia zawodowego każdej organizacji z branży hotelarskiej. Stosowanie kodeksu gwarantuje, że wszyscy pracownicy, w tym osoby z autyzmem i inne osoby o zróżnicowaniu neurologicznym, doświadczają miejsca pracy opartego na szacunku, sprawiedliwości i uczciwości zawodowej.

Kodeks postępowania powinien być widoczny we wszystkich obszarach działalności, takich jak recepcje, restauracje, kuchnie i zaplecze administracyjne. Personel powinien zapoznać się z jego treścią i stosować go jako codzienny punkt odniesienia dla swojego zachowania i podejmowanych decyzji. Jest to szczególnie ważne w branży hotelarskiej, gdzie środowisko pracy charakteryzuje się szybkim tempem, dynamiką i ciągłą interakcją z gośćmi i współpracownikami.

Zastosowanie rozpoczyna się od pierwszego dnia zatrudnienia. Nowi pracownicy powinni zostać zapoznani z kodeksem podczas procesu wdrażania, w ramach sesji wprowadzających lub szkolenia wstępnego. Szczególny nacisk należy położyć na te części kodeksu, które są najbardziej istotne w codziennych sytuacjach związanych z obsługą gości, takie jak oczekiwania dotyczące obsługi gości, etykieta pracy zespołowej oraz standardy profesjonalnego wyglądu i zachowania. Szkoleniowcy powinni zapewnić pracownikom z autyzmem dostęp do uporządkowanych wyjaśnień dotyczących kodeksu, w tym pisemnych streszczeń, pomocy wizualnych lub dodatkowych wyjaśnień, jeśli to konieczne.

Menedżerowie i kierownicy zespołów odgrywają kluczową rolę w modelowaniu kodeksu postępowania w praktyce. Poprzez okazywanie szacunku w komunikacji, stosowanie praktyk integracyjnych i sprawiedliwe rozstrzyganie sporów, dają przykład i wzmacniają oczekiwania określone w kodeksie. Przełożeni muszą być przygotowani do szybkiej i konstruktywnej interwencji w przypadku naruszeń, zapewniając, że wszelkie niezbędne korekty zostaną wprowadzone w sposób pełen szacunku i zgodnie z ustalonymi procedurami. Ważne jest, aby pracownicy z autyzmem otrzymywali informacje zwrotne w sposób bezpośredni, uporządkowany i wspierający.

W branży hotelarskiej stosowanie kodeksu obejmuje każdą interakcję z gościem. Pracownicy muszą zawsze wykazywać się profesjonalizmem, empatią i szacunkiem dla różnorodności, nawet w sytuacjach stresowych. Na przykład, odpowiadając na skargi klientów, pracownicy powinni zachować spokój, unikać niejasnego języka i postępować zgodnie z ustalonymi protokołami obsługi. Takie spójne podejście nie tylko chroni reputację firmy, ale

także zapewnia pracownikom z autyzmem, którzy mogą wymagać bardziej ustrukturyzowanych odpowiedzi, jasne procedury, których należy przestrzegać.

Monitorowanie prawidłowego stosowania kodeksu ma zasadnicze znaczenie. Kierownictwo powinno regularnie obserwować zachowanie pracowników i sposób świadczenia usług, udzielając wskazówek w razie potrzeby. Anonimowe kanały przekazywania opinii i regularne spotkania pracowników dają możliwość oceny, czy kodeks jest konsekwentnie stosowany we wszystkich obszarach. Przedsiębiorstwa z branży hotelarskiej powinny również planować okresowe przeglądy samego kodeksu, aby zapewnić jego aktualność w kontekście nowych wyzwań, zmian prawnych i pojawiających się potrzeb w zakresie integracji.

Podczas stosowania kodeksu mogą pojawić się pewne trudności. W dynamicznych środowiskach zasady mogą być czasami zapominane lub nieformalnie dostosowywane, co może prowadzić do nieporozumień. Ponadto różnice kulturowe wśród pracowników lub trudności komunikacyjne pracowników o różnorodności neurologicznej mogą powodować rozbieżności w interpretacji. Rozwiązanie tych problemów wymaga cierpliwości, ciągłych szkoleń i promowania kultury otwartości, w której pracownicy czują się swobodnie, prosząc o wyjaśnienia bez obaw o bycie ocenianym.

Docelowo kodeks postępowania spełnia swój cel tylko wtedy, gdy staje się częścią kultury organizacyjnej. W dobrze funkcjonującym środowisku hotelarskim pracownicy nie tylko przestrzegają pisemnych zasad, ale także realizują wartości takie jak szacunek, integracja i profesjonalizm we wszystkim, co robią. Prawidłowo stosowany kodeks tworzy bezpieczniejsze, bardziej uporządkowane i wydajniejsze miejsce pracy dla wszystkich pracowników, umożliwiając personelowi z autyzmem osiągnięcie najlepszych wyników i poprawiając ogólną jakość obsługi gości.

7. Kultura miejsca pracy i standardy zachowania

7.a. Znaczenie kultury miejsca pracy w branży hotelarskiej

Kultura pracy w branży hotelarskiej jest kluczowym czynnikiem, który kształtuje codzienne doświadczenia pracowników i ma bezpośredni wpływ na jakość usług świadczonych gościom. Kultura reprezentuje wspólne wartości, postawy i zachowania, które charakteryzują sposób działania organizacji. W tak dynamicznej i zorientowanej na ludzi branży, jaką jest hotelarstwo, kultywowanie pozytywnej kultury miejsca pracy jest niezbędne nie tylko dla sukcesu biznesowego, ale także dla stworzenia środowiska, w którym wszyscy pracownicy, w tym osoby z autyzmem, czują się szanowani, doceniani i wspierani.

Silna kultura miejsca pracy opiera się na takich zasadach, jak szacunek, profesjonalizm, praca zespołowa, odpowiedzialność i integracja. Wyznacza jasne oczekiwania dotyczące zachowania, ogranicza nieporozumienia i zapewnia ramy rozwiązywania problemów oraz zarządzania konfliktami. Dla pracowników z autyzmem pozytywna kultura pracy – w której komunikacja jest uporządkowana, oczekiwania jasno określone, a integracja aktywnie promowana – może decydować o tym, czy będą oni odnosić sukcesy w pracy, czy też będą czuli się wykluczeni i zestresowani.

Jednym z fundamentów pozytywnej kultury miejsca pracy jest komunikacja oparta na szacunku. Od pracowników oczekuje się uprzejmej komunikacji, używania jasnego, bezpośredniego i profesjonalnego języka, niezależnie od tego, czy mają do czynienia z gośćmi, czy współpracownikami. W środowiskach hotelarskich, gdzie powszechne są szybkie wymiany zdań, przełożeni powinni zadbać o to, aby pracownicy z autyzmem nie byli pokrzywdzeni przez niejasne, zbyt szybkie lub niejednoznaczne instrukcje. Pisemne instrukcje, pomoce wizualne lub listy kontrolne mogą znacznie pomóc w wzmocnieniu standardów komunikacji i uczynieniu ich dostępnymi dla wszystkich pracowników.

Praca zespołowa jest kolejnym istotnym aspektem kultury branży hotelarskiej. Współpraca z innymi przy jednoczesnym poszanowaniu różnych stylów pracy i umiejętności wzmacnia dynamikę zespołu i zapewnia płynną realizację usług. Należy zachęcać zespoły do doceniania wkładu każdego członka, uznając, że pracownicy z autyzmem mogą wносить takie atuty, jak dbałość o szczegóły, niezawodność i konsekwencja. Zapewnienie różnorodnym pracownikom możliwości wniesienia wkładu zgodnego z ich mocnymi stronami wzbogaca wyniki zespołu i spójność.

Zachowanie profesjonalizmu w kontaktach z gośćmi stanowi podstawę kultury pracy w branży hotelarskiej. Pracownicy muszą zachowywać się uprzejmie i konsekwentnie wobec wszystkich gości, niezależnie od okoliczności. W sytuacjach, gdy goście zgłaszają skargi lub niezadowolenie, pracownicy powinni zachować spokój, uważnie słuchać, postępować zgodnie z ustalonymi procedurami naprawy usług i w razie potrzeby zwracać się o pomoc do przełożonych. Takie ustrukturyzowane podejście jest szczególnie ważne w przypadku pracowników z autyzmem, którzy mogą czuć się przytłoczeni nagłym konfliktem, ale potrafią dobrze reagować, jeśli mają do dyspozycji jasne procedury i systemy wsparcia.

7.b. Ustanowienie i utrzymanie standardów zachowania

Standardy zachowania w organizacjach z branży hotelarskiej powinny być spójne, przejrzyste i zgodne z misją firmy oraz celami w zakresie obsługi klienta. Pracownicy muszą dokładnie wiedzieć, jakie zachowania są akceptowalne, a jakie nie w kontaktach z gośćmi, współpracownikami i przełożonymi. Standardy muszą obejmować kluczowe obszary, takie jak etykieta komunikacyjna, profesjonalny wygląd, punktualność, współpraca w zespołach, obsługa klientów i rozwiązywanie konfliktów. Jasne wytyczne dotyczące zachowania pomagają pracownikom z autyzmem, minimalizując niejasności i zapewniając przewidywalne ramy interakcji w miejscu pracy.

Kultura miejsca pracy wymaga również wyznaczenia granic i zapewnienia bezpiecznego środowiska dla wszystkich pracowników. W żadnym wypadku nie można tolerować znęcania się, molestowania, dyskryminacji lub zachowań wykluczających. Organizacje muszą aktywnie promować postawę zerowej tolerancji wobec takich zachowań i podkreślać, że każdy pracownik ma prawo do pracy w atmosferze godności i szacunku. W przypadku pracowników z autyzmem bezpieczeństwo w miejscu pracy obejmuje nie tylko ochronę przed prześladowaniem, ale także dostosowanie środowiska pracy w celu zmniejszenia przeciążenia sensorycznego, na przykład poprzez zapewnienie cichych miejsc lub elastycznych harmonogramów przerw.

Przełożeni i kierownicy muszą odgrywać aktywną rolę w modelowaniu oczekiwanych zachowań i wzmacnianiu kultury pracy poprzez codzienne działania. Programy uznania, pozytywne wzmocnienie, polityka otwartej komunikacji i ustrukturyzowane mechanizmy informacji zwrotnej przyczyniają się do osadzenia standardów zachowania w strukturze organizacyjnej. Równie ważne jest, aby pracownicy byli szkoleni nie tylko w zakresie oczekiwanych zachowań, ale także w zakresie znaczenia tych zachowań – w celu budowania dumy, profesjonalizmu i poczucia przynależności w całym zespole.

Wreszcie, kultura miejsca pracy nie jest statyczna. Musi ewoluować wraz z rozwojem organizacji, zmianami w składzie personelu, oczekiwaniami gości i szerszymi zmianami społecznymi w kierunku większej integracji i różnorodności. Regularne angażowanie pracowników, ankiety, polityka otwartych drzwi oraz okresowe szkolenia dotyczące integracji i obsługi klienta mogą pomóc w utrzymaniu i odświeżeniu pozytywnej kultury. Organizacja z branży hotelarskiej, która inwestuje w kultywowanie pełnego szacunku zachowania w miejscu pracy i kultury integracyjnej, ma większe szanse na przyciągnięcie i zatrzymanie utalentowanych pracowników, zapewnienie gościom wyjątkowych wrażeń oraz osiągnięcie długoterminowego sukcesu.

Podsumowując, ustanowienie jasnych standardów zachowania i promowanie pozytywnej kultury miejsca pracy ma kluczowe znaczenie dla organizacji z branży hotelarskiej. Dzięki temu pracownicy wiedzą, czego się od nich oczekuje, a neuro różnorodność – i ogólnie rzecz biorąc różnorodność – jest szanowana i ceniona, a środowisko sprzyja sukcesom wszystkich. Wspierające miejsce pracy, w którym pracownicy z autyzmem i wszyscy członkowie zespołu mogą w pełni się zaangażować, prowadzi do lepszej obsługi, lepszych wyników biznesowych oraz zdrowszego i bardziej dynamicznego środowiska pracy.

8. Podsumowanie

Moduł 5 koncentruje się na zapewnieniu bezpiecznego, integracyjnego i produktywnego środowiska pracy w sektorze hotelarskim poprzez edukację uczestników w zakresie znaczenia kodeksów postępowania w organizacjach.

Moduł rozpoczął się od przedstawienia koncepcji kultury organizacyjnej oraz wyjaśnienia, w jaki sposób wspólne wartości, przekonania i zachowania wpływają na środowisko pracy. Podkreślono, że pozytywna kultura pracy oparta na profesjonalizmie i integracji poprawia współpracę zespołową, jakość usług i satysfakcję pracowników. Omówiono szczególne potrzeby pracowników z autyzmem, podkreślając rolę ustrukturyzowanej komunikacji, jasnych oczekiwań i elastyczności w budowaniu integracyjnego środowiska pracy.

Następnie wyjaśniono pojęcie kodeksu postępowania, jego cel i rolę w organizacji hotelarskiej. Uczestnicy szkolenia zapoznali się z kluczowymi elementami kodeksu, w tym oczekiwaniami dotyczącymi zachowania personelu, standardami obsługi klienta, polityką różnorodności i integracji oraz mechanizmami rozwiązywania konfliktów i rozpatrywania skarg. Podkreślono znaczenie stosowania przystępnego, prostego języka i podawania praktycznych przykładów, aby zapewnić, że wszyscy pracownicy, w tym osoby o różnych profilach poznawczych, mogą skutecznie zrozumieć i stosować kodeks.

Przedstawiono szczegółowy przewodnik dotyczący opracowania kodeksu postępowania, w którym kluczowe etapy obejmowały wybór uczestników do opracowania dokumentu, analizę dotychczasowych wyzwań etycznych, przejrzystą strukturę treści, zebranie opinii od zainteresowanych stron oraz sfinalizowanie kodeksu. Zapewniono szablon kodeksu postępowania dostosowany do specyfiki branży hotelarskiej, uwzględniający dynamiczne potrzeby branży, a jednocześnie zapewniający poszanowanie i wsparcie praw i potrzeb pracowników z autyzmem.

Następnie omówiono stosowanie kodeksu, koncentrując się na tym, jak należy go włączyć do codziennych działań związanych z obsługą gości, szkoleniem pracowników, interakcjami z gośćmi i procesami rozwiązywania konfliktów. Podkreślono odpowiedzialność personelu, przełożonych i kierownictwa za konsekwentne stosowanie kodeksu oraz monitorowanie jego skuteczności poprzez informacje zwrotne i regularne przeglądy.

Na koniec omówiono kulturę miejsca pracy i standardy zachowania w branży hotelarskiej, podkreślając, w jaki sposób jasne wytyczne dotyczące zachowania, spójne przywództwo i pozytywne wzmocnienie przyczyniają się do tworzenia pełnego szacunku i produktywnego środowiska pracy. Podkreślono znaczenie ewolucji kultury pracy w celu odzwierciedlenia rosnącej różnorodności i potrzeby integracji, pokazując, w jaki sposób ustrukturyzowane standardy zachowania przynoszą korzyści wszystkim pracownikom, zwłaszcza osobom z autyzmem.

9. Bibliografia

American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (5th ed.)*. Arlington, VA: American Psychiatric Publishing.

Autism Europe. (2020). *Employment of Persons with Autism Spectrum Disorders in Europe: Policy Recommendations*. Zaczepnięte z <https://www.autismeurope.org>

CIPD. (2020). *Neurodiversity at Work: Employer Guide*. Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD). Zaczepnięte z <https://www.cipd.co.uk>

European Agency for Special Needs and Inclusive Education. (2018). *Inclusive Education and Effective Classroom Practices*. Zaczepnięte z <https://www.european-agency.org>

European Commission. (2021). *EU Disability Rights Strategy 2021-2030*. Zaczepnięte z <https://ec.europa.eu>

Hospitality Net. (2022). *Diversity and Inclusion in the Hospitality Industry: Best Practices for Success*. Zaczepnięte z <https://www.hospitalitynet.org>

National Autistic Society. (2020). *Employing Autistic People: A Guide for Employers*. Zaczepnięte z <https://www.autism.org.uk>

SHRM (Society for Human Resource Management). (2021). *Creating a Code of Conduct: Best Practices*. Zaczepnięte z <https://www.shrm.org>

United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*. Zaczepnięte z <https://www.un.org>

World Health Organisation. (2021). *Autism Spectrum Disorders: Key Facts*. Zaczepnięte z <https://www.who.int>



Ta praca jest udostępniana na podstawie Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. Należy również wyraźnie wskazać autorów dokumentu oraz wszystkie obowiązujące fragmenty informacji o prawach autorskich. Wszelkie prawa zastrzeżone.