



Development and Retention of Autistic Staff in Hospitality

Podręcznik trenera

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.

Korzystanie z Podręcznika trenera PERFORM

Podręcznik trenera PERFORM został opracowany w celu wsparcia realizacji programu nauczania zawodowego przygotowanego w ramach projektu PERFORM. Program obejmuje kurs trwający 1,5 dnia, o łącznym czasie trwania 12 godzin szkoleniowych.

Slajd 1: Witamy w module 5

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.

Co-funded by the European Union



Development and Retention of Autistic Staff in Hospitality

Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

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.



Notatki dla trenera:

- Przedstaw się i poświęć trochę czasu na zapoznanie uczestników z projektem PERFORM. Opisz cele edukacyjne kursu oraz modułu 5; uczący się zostaną przeszkoleni w zakresie:
 1. Znaczenia bezpiecznego, integracyjnego środowiska pracy w branży hotelarskiej.
 2. Kultury organizacyjnej i standardów zachowania, które wspierają wszystkich pracowników, w tym personel z autyzmem.
 3. Roli, celu i struktury kodeksu postępowania.
 4. Opracowania i stosowania jasnego i integracyjnego kodeksu postępowania.
 5. Praktycznych narzędzi promujących pełne szacunku zachowanie w miejscu pracy.
 6. Korzyści płynących z integracyjnej kultury pracy zarówno dla pracowników, jak i dla zadowolenia gości.
- Daj uczestnikom możliwość przedstawienia się i zapytaj ich o oczekiwania.

Slajd 2: O projekcie PERFORM

O PROJEKCIE:

Projekt „PERFORM” ma na celu kształcenie menedżerów branży hotelarskiej oraz specjalistów ds. zasobów ludzkich w zakresie rozwijania i wspierania pracowników autystycznych w sektorze hotelarskim Unii Europejskiej. Projekt obejmuje również innowacyjną platformę HR służącą do oceny wyników oraz monitorowania postępów pracowników.

REZULTATY PROJEKTU

- 1 Rezultat projektu 1: Platforma PERFORM HR
- 2 Rezultat projektu 2: Zestaw narzędzi cyfrowych PERFORM
- 3 Rezultat projektu 3: Kurs kształcenia i szkolenia zawodowego dla menedżerów hotelarstwa i ekspertów ds. zasobów ludzkich



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Notatki dla trenera:

Przedstaw ogólny zarys projektu PERFORM, podkreślając jego ogólne cele i grupy docelowe. Krótko przedstaw każdy z rezultatów projektu, wyjaśniając ich cel, treść i sposób, w jaki przyczyniają się one do tworzenia integracyjnych, przyjaznych dla osób z autyzmem miejsc pracy w sektorze hotelarskim.

Slajd 3: Przegląd modułu i efekty kształcenia

Moduł 5: Kodeks postępowania

Cel modułu

Moduł 5 ma na celu wyposażenie osób uczących się z sektora hotelarskiego w jasne zrozumienie, w jaki sposób dobrze opracowany kodeks postępowania może sprzyjać bezpiecznemu, integracyjnemu i produktywnemu miejscu pracy. Podkreśla on znaczenie kultury organizacyjnej i etycznego postępowania, oferując jednocześnie praktyczne wskazówki dotyczące wspierania pracowników z autyzmem poprzez ustrukturyzowane, pełne szacunku i dostępne praktyki.



Efekty kształcenia

- 1 Zdefiniowanie i wyjaśnienie roli kodeksu postępowania
- 2 Określenie kluczowych elementów zachowań sprzyjających integracji
- 3 Zapoznanie się z procesem opracowywania i stosowania kodeksu postępowania

Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Notatki dla trenera:

- Krótko przedstaw główny temat modułu: kultura miejsca pracy i kodeksy postępowania w branży hotelarskiej, ze szczególnym uwzględnieniem wsparcia dla pracowników z autyzmem.
- Wyjaśnij, że sesja opiera się na rzeczywistych wyzwaniach branży hotelarskiej i praktykach zatrudniania sprzyjających integracji.
- Zapewnij uczestników, że poznają nie tylko teorię, ale także praktyczne podejścia, które będą mogli zastosować lub przekazać innym.

Efekty kształcenia

- Omów kolejno wszystkie efekty kształcenia.
- Wyjaśnij, że sesja ma charakter zarówno refleksyjny, jak i praktyczny – uczestnicy opuszczają ją z konkretnymi narzędziami.
- Podkreśl, że jednym z celów jest wspieranie pracowników z autyzmem poprzez zapewnienie przewidywalnych i pełnych szacunku struktur w miejscu pracy.
- Poproś uczestników, aby zastanowili się, który z tych celów jest najbardziej istotny dla ich własnej pracy lub zespołu.

Slajd 4: Wstęp

1. Wstęp

Kodeks postępowania:

- Określa oczekiwania dotyczące zachowania w miejscu pracy
- Promuje profesjonalizm, integrację i sprawiedliwość
- Jest szczególnie przydatny w środowiskach hotelarskich, gdzie panuje duża presja
- Wspiera pracowników o zróżnicowanych zdolnościach neurologicznych poprzez ustalenie jasnych zasad
- Poprawia dynamikę zespołu i zwiększa satysfakcję pracowników



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

Wstęp

- Wyjaśnij, że kodeksy postępowania mają kluczowe znaczenie dla kształtowania etycznego i integracyjnego zachowania w miejscu pracy.
- Zwróć uwagę, że jest to szczególnie ważne w branży hotelarskiej, gdzie pracownicy muszą radzić sobie z presją, różnorodnością i szybkim tempem pracy.
- Podkreśl dwa cele: (1) profesjonalne zachowanie sprzyjające sukcesowi biznesowemu oraz (2) bezpieczeństwo psychiczne wszystkich pracowników, zwłaszcza tych z neuroróżnorodnością.
- Poproś uczestników, aby zastanowili się, czy ich organizacje mają obecnie formalny kodeks postępowania i w jaki sposób jest on stosowany.

Slajd 5: Czym jest kultura organizacyjna?

2. Kultura organizacji

Czym jest kultura organizacyjna?

- Wspólne wartości, normy i oczekiwane zachowania
- Wpływa na zachowanie pracowników i jakość usług
- Kształtuje sposób, w jaki pracownicy się czują, działają i wchodzą w interakcje
- Ważna dla rozwiązywania konfliktów i etyki
- Buduje zaufanie w zespole i poprawia wyniki



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Jasno zdefiniuj kulturę organizacyjną jako „sposób działania” w miejscu pracy – nie tylko zasady, ale także zachowania i postawy.
- Podaj przykłady z branży hotelarskiej: ton interakcji z gośćmi, praca zespołowa pod presją, komunikacja między poszczególnymi stanowiskami.
- Podkreśl, że kultura wpływa na integrację, morale pracowników i wrażenia gości.

Zachęć uczestników do refleksji: *„Jak opisał(a)byś obecną kulturę swojego miejsca pracy w trzech słowach?”*

Slajd 6: Kultura pracy w branży hotelarskiej

Kultura hotelarstwa

Najważniejsze cechy

- ✓ Szybkie tempo, zorientowanie na gości, praca zespołowa
- ✓ Wysokie wymagania sensoryczne i emocjonalne
- ✓ Niezbędna jest jasna komunikacja
- ✓ Nieformalna kultura może ukrywać luki w integracji
- ✓ Silna kultura zmniejsza rotację personelu



Numer projektu 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

Wspomnij o znaczeniu miejsca pracy w branży hotelarskiej:

- Omów wyjątkowość miejsc pracy w branży hotelarskiej: szybkie tempo, kontakt z ludźmi i wielodziałowość.
 - Wyjaśnij, że stwarza to zarówno możliwości, jak i zagrożenia: dobra kultura organizacyjna może poprawić jakość usług, a zła kultura powoduje stres i konflikty.
 - Zwróć uwagę, że niezbędna jest struktura, pełne szacunku przywództwo i praca zespołowa.
- *Zachęć uczestników do podzielenia się wyzwaniami w miejscu pracy, które ich zdaniem było związane raczej z „kulturą” niż formalną polityką.*

Slajd 7: Autyzm a kultura miejsca pracy

Autyzm w miejscach pracy związanych z hotelarstwem

- Przeciążenie sensoryczne spowodowane hałasem, światłami, presją
- Potrzeba ustrukturyzowanych zadań i pisemnych instrukcji
- Niejasna komunikacja powoduje niepokój
- Przydatne są pomoce wizualne, rutyny i spokojne przestrzenie
- Polityka integracji poprawia retencję i zaangażowanie



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Wyjaśnij, że pracownicy z autyzmem mogą doświadczać przeciążenia sensorycznego lub dezorientacji w nieustrukturyzowanych środowiskach.
- Podkreśl, w jaki sposób ustrukturyzowana komunikacja, przewidywalne procedury i pomoce wizualne poprawiają integrację.
- Posłuż się przykładami specyficznymi dla branży hotelarskiej, takimi jak hałas w kuchni, silne zapachy lub pośpieszne odprawy zespołu.
- Podkreśl, że integracyjne środowiska pomagają wszystkim pracownikom, nie tylko osobom neuroróżnorodnym.

Slajd 8: Tworzenie środowiska sprzyjającego integracji

Potrzeba integracji

Dlaczego jest to tak ważne?

- Kultura integracyjna akceptuje i wspiera wszystkich pracowników
- Należy uwzględniać potrzeby osób o zróżnicowanych zdolnościach neurologicznych
- Należy dostosować styl komunikacji i pracy
- Należy zapewnić równy dostęp do informacji i szkoleń
- Zachęca to pracowników do lojalności i zwiększa ich satysfakcję



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Wyjaśnij, że integracja oznacza dostosowanie zasad i zachowań w celu wspierania wszystkich stylów pracy.
 - Podaj praktyczne przykłady, takie jak elastyczne harmonogramy lub korzystanie z wizualnych list zadań.
 - Omów, w jaki sposób integracyjne przywództwo zmniejsza rotację pracowników i zwiększa satysfakcję z pracy.
- *Zachęć uczestników do zastanowienia się nad jednym integracyjnym dostosowaniem, które ich zdaniem sprawdziło się w praktyce.*

Slajd 9: Czym jest kodeks postępowania?

3. Definiowanie kodeksu postępowania

Czym jest kodeks postępowania?

- Dokument określający oczekiwania dotyczące zachowania
- Odzwierciedla wartości takie jak szacunek i uczciwość
- Precyzuje prawa i obowiązki
- Wspiera etykę i równe traktowanie
- Ustala spójne standardy w miejscu pracy



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Zdefiniuj kodeks postępowania jako dokument określający oczekiwane zachowania i obowiązki.
 - Wspomnij, że zapewnia on sprawiedliwość, profesjonalizm i ustanawia jasne zasady.
 - Omów, czym różni się on od ogólnych zasad obowiązujących w miejscu pracy – ma on charakter bardziej behawioralny i kulturowy.
- *Zaangażuj uczestników, pytając ich, czy ich obecna organizacja posiada kodeks postępowania i czy jest on regularnie stosowany.*

Slajd 10: Dlaczego kodeks postępowania ma znaczenie?

Dlaczego kodeks postępowania jest ważny?

- ✓ Zapobiega niewłaściwym zachowaniom i nieporozumieniom
- ✓ Zwiększa odpowiedzialność i zaufanie
- ✓ Zachęca do zachowań opartych na szacunku i integracji
- ✓ Wspiera pracowników z autyzmem dzięki jasnym zasadom
- ✓ Promuje sprawiedliwość we wszystkich rolach



Numer projektu 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Wyjaśnij ochronną rolę kodeksu postępowania: zapobiega on niewłaściwym zachowaniom i sprzyja wzajemnemu szacunkowi.
 - Wzmocnij więź z pracownikami z autyzmem: struktura i przewidywalność zmniejszają niepokoje.
 - Podaj przykład, w jaki sposób niejasne oczekiwania mogą prowadzić do nieporozumień lub sankcji dyscyplinarnych.
- *Zachęć do refleksji: W jaki sposób szacunek jest przekazywany w obecnej kulturze twojego miejsca pracy?*

Slajd 11: Główne elementy kodeksu postępowania

Kluczowe elementy kodeksu postępowania

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

1. Wytyczne dotyczące zachowania w miejscu pracy,
2. Politykę równych szans i niedyskryminacji,
3. Wsparcie dla pracowników z neuroróżnorodnością,
4. Procedury rozpatrywania skarg i rozwiązywania sporów,
5. Standardy interakcji z klientami



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Omów podstawowe elementy: wartości, oczekiwania dotyczące zachowania, komunikację i skargi.
- Podkreśl, że w branży hotelarskiej zasady interakcji z gośćmi i standardy wyglądu mają kluczowe znaczenie.
- Wspomnij, że klauzule dotyczące integracji i przeciwdziałania dyskryminacji powinny być jasno sformułowane.
- Zachęć do dyskusji na temat tego, w jaki sposób każdy z tych elementów jest (lub nie jest) prezentowany w obecnej praktyce.

Slajd 12: Co powinien zawierać kodeks postępowania?

4. Zawartość kodeksu postępowania

Struktura kodeksu postępowania w branży hotelarskiej

- Wprowadzenie i cel
- Wartości organizacyjne
- Oczekiwane zachowanie w miejscu pracy
- Zasady interakcji z gośćmi i komunikacji
- Sekcje dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i integracji



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Przedstaw kluczowe obszary tematyczne, które powinny znaleźć się w kodeksie postępowania w branży hotelarskiej.
- Podkreśl znaczenie zachowania, wyglądu, interakcji z gośćmi, korzystania z technologii i oczekiwań zawodowych.
- Zwróć uwagę na znaczenie integracji: polityka dotycząca prześladowania, udogodnienia dla pracowników o różnorodności neurologicznej i zobowiązania dotyczące różnorodności.
- Wspomnij, że dobrze skonstruowana treść pomaga pracownikom zrozumieć oczekiwania i czuć się wspieranymi.
- Zapytaj uczestników: *„Która z tych sekcji jest twoim zdaniem najczęściej błędnie rozumiana w miejscach pracy związanych z hotelarstwem?”*

Slajd 13: Opracowanie dostępnego kodeksu postępowania

Łatwy w odbiorze i integracyjny język

Aby wspierać pracowników o różnorodności neurologicznej, kodeks postępowania powinien:

- Zawierać jasne sformułowania, wolne od żargonu
- Unikać niejasnych lub wieloznacznych terminów
- W miarę możliwości zawierać przykłady wizualne
- Zapewniać tłumaczenia lub uproszczone wersje
- Wspierać pracowników z autyzmem poprzez strukturę



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Wyjaśnij znaczenie stosowania prostego, integracyjnego języka w kodeksach postępowania.
- Podkreśl potrzebę unikania żargonu prawniczego lub terminów technicznych, które mogą dezorientować pracowników.
- Zaproponuj techniki formatowania, takie jak pogrubione nagłówki, punktory i ikony wizualne, aby zwiększyć przejrzystość.
- Wspomnij o znaczeniu czytelności dla pracowników z autyzmem i innych osób z zaburzeniami funkcji poznawczych.

Slajd 14: Wybór uczestników

5. Opracowanie kodeksu postępowania

Krok 1: Wybór uczestników

- Wybierz uczestników
- Uwzględnij doświadczonych pracowników z różnych działów (recepcja, dział obsługi, personel sprzątający, kuchnia)
- Zatrudnij konsultantów ds. integracji osób niepełnosprawnych lub rzeczników osób z autyzmem
- Zapewnij różnorodność perspektyw
- Budowanie poczucia odpowiedzialności we wszystkich działach



Numer projektu 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Wyjaśnij, że opracowanie kodeksu postępowania powinno angażować osoby pełniące różne role i posiadające różne doświadczenia.
- Podkreśl wartość konsultacji z działem kadr, długoletnimi pracownikami i ekspertami ds. integracji.
- Wspomnij o korzyściach płynących z zaangażowania pracowników z autyzmem lub przedstawicieli organizacji wspierających osoby z autyzmem w procesie projektowania.
- Zachęć uczestników do określenia, kogo zaprosiliby do takiej grupy roboczej w swoim środowisku.

Slajd 15: Analiza przeszłych kwestii etycznych

Krok 2: Analiza kwestii etycznych

- Przejrzyj dotychczasowe wyzwania etyczne w branży hotelarskiej
- Niewłaściwe rozpatrywanie skarg gości
- Mobbing, molestowanie i dyskryminacja w miejscu pracy
- Naruszenia zasad dotyczących ubioru, punktualności lub prywatności
- Przeciążenie sensoryczne wpływające na pracowników z autyzmem



Numer projektu 2023-14T01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Zachęcaj trenerów, aby skłaniali uczestników szkolenia do zastanowienia się nad rzeczywistymi problemami etycznymi, z jakimi borykała się ich organizacja.
- Wyjaśnij, w jaki sposób analiza przeszłych zdarzeń pomaga w tworzeniu odpowiednich zasad zapobiegawczych.
- Wymień typowe przykłady: plotki, niewłaściwe rozpatrywanie skarg, humor wykluczający, kwestie związane z dress code'em.
- Omów, w jaki sposób problemy dotyczące pracowników z autyzmem często pozostają niezauważone, ale wymagają wyraźnego rozwiązania.

Slajd 16: Przygotowanie konspektu

Krok 3: Przygotowanie konspektu

- Zasady dotyczące ubioru i wyglądu zewnętrznego
- Wytyczne dotyczące interakcji z gośćmi i komunikacji
- Polityka równych szans, integracji i różnorodności
- Środki przeciwdziałające molestowaniu i nękanii
- Udogodnienia dla osób z zaburzeniami sensorycznymi i zasady dotyczące prywatności



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Omów typowe sekcje kodeksu postępowania w branży hotelarskiej.
 - Podkreśl znaczenie struktury, jasności i uwzględnienia zachowań wobec gości.
 - Zwróć uwagę na politykę integracji, potrzeby sensoryczne i spójne procedury dyscyplinarne.
- *Zaangażuj uczestników, prosząc ich o burzę mózgów na temat sekcji, których może brakować w ich organizacji.*

Slajd 17: Zbieranie opinii interesariuszy

Krok 4: Udostępnienie projektu w celu uzyskania opinii

- Przeprowadź konsultacje z kierownikami działów i przedstawicielami pracowników
- Zbierz opinie na temat jasności i praktyczności
- Sprawdź szczegółowe wytyczne dotyczące pracowników neuroróżnorodnych
- Dostosuj zasady do wszystkich obszarów usług hotelarskich
- Zapewnij realizm i inkluzywność



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Podkreśl, że sporządzenie projektu nie jest końcem – niezbędna jest informacja zwrotna.
- Zachęcaj do dzielenia się projektem z pracownikami, kierownikami i konsultantami ds. integracji.
- Omów, w jaki sposób szczerza informacja zwrotna pomaga poprawić jasność, dostępność i praktyczność.
- Zachęcaj do dyskusji: w jaki sposób trenerzy mogą zapewnić, że informacje zwrotne są zbierane w sposób znaczący?

Slajd 18: Finalizacja kodeksu postępowania

Krok 5: Finalizacja kodeksu

- Napisz jasne wprowadzenie (cel i zakres)
- Ustrukturyzuj sekcje wokół konkretnych zachowań
- Używaj wspierającego, integracyjnego języka
- Przedstaw przykłady związane z hotelarstwem
- Niech będzie prosty, przejrzysty i dostępny dla wszystkich



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Wyjaśnij, że ostateczna wersja kodeksu postępowania powinna być czytelna, przejrzysta i dostępna dla wszystkich.
- Zachęcaj do stosowania jasnych nagłówków, prostego języka i przykładów zaczerpniętych z życia codziennego w branży hotelarskiej.
- Podkreśl znaczenie formatów drukowanych i cyfrowych.
- Podkreśl, że kodeks powinien być stosowany w praktyce, a nie tylko na papierze.

Slajd 19: Przegląd szablonu kodeksu postępowania (Część 1)



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Szablon kodeksu postępowania

- **Spis treści:** Zawiera listę wszystkich kluczowych tematów poruszonych w kodeksie postępowania wraz z numerami stron.
- **Polityka i cel firmy:** Promowanie szacunku, profesjonalizmu, integracji i wsparcia dla zorganizowanych środowisk, z korzyścią dla wszystkich, w tym pracowników z autyzmem.
- **Strój:** Profesjonalny wygląd; uniformy i higiena; minimalne użycie silnych zapachów, aby nie powodować dyskomfortu sensorycznego.
- **Korzystanie z technologii i bezpieczeństwo w miejscu pracy:** Zasady korzystania z systemów technologicznych w celu ochrony poufności gości i wydajności operacyjnej.
- **Relacje między pracownikami:** Oczekiwanie pełnej szacunku, profesjonalnej komunikacji; unikanie plotek, nieodpowiednich żartów i zachowań wykluczających.

Notatki dla trenera:

- Przedstaw szablon: jakie tematy są zazwyczaj uwzględnione w kodeksach.
- Omów pokrótce każdą sekcję: wartości firmy, zasady dotyczące ubioru, korzystanie z technologii, relacje między pracownikami.
- Podkreśl, w jaki sposób odzwierciedlają one podstawowe normy kulturowe w branży hotelarskiej.
- Zapytaj uczestników, czy któreś z tych obszarów budzą kontrowersje lub są niejasne w ich miejscu pracy.

Slajd 20: Przegląd szablonu kodeksu postępowania (Część 2)

Szablon kodeksu postępowania

- **Zachowanie w miejscu pracy i kultura biznesowa:** Punktualność, jasna komunikacja, praca zespołowa i szacunek dla różnorodnych stylów pracy.
- **Molestowanie i dyskryminacja:** Zero tolerancji dla molestowania, nękania, dyskryminacji; z jasnymi przykładami.
- **Dostosowanie miejsca pracy dla pracowników z różnorodnością neurologiczną:** Dostęp do przestrzeni przyjaznych dla zmysłów, pisemne instrukcje, ustrukturyzowane procedury; poufne traktowanie wniosków.
- **Środki dyscyplinarne:** Jasne kroki w przypadku naruszeń, od ustnych ostrzeżeń po formalne procedury w zależności od powagi naruszenia.



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Notatki dla trenera:

- Kontynuuj według szablonu: polityka dotycząca molestowania, udogodnienia, środki dyscyplinarne.
- Wyjaśnij, jak mogą wyglądać rozsądne udogodnienia dla pracowników z autyzmem.
- Podkreśl znaczenie poufności i sprawiedliwości w zakresie środków dyscyplinarnych.
- Zapytaj uczestników, czy obecna polityka jest jasno zrozumiała dla wszystkich pracowników.

Slajd 21: Lista kontrolna najlepszych praktyk

Lista kontrolna najlepszych praktyk

- Czy język jest jasny i prosty?
- Czy uwzględniono potrzeby osób z neuroróżnorodnością?
- Czy uwzględniono wszystkie działy usługowe?
- Czy przykłady są realistyczne i praktyczne?
- Czy szkolenia są powiązane z kodeksem?
- Czy przełożeni dają przykład?
- Czy procedury zgłaszania problemów są poufne i proste?
- Czy aktualizacje są planowane regularnie?
- Czy opinie są zbierane od różnych pracowników?



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Wykorzystaj ten slajd do samodzielnej oceny istniejących lub projektowanych kodeksów.
 - Poproś uczestników o zastosowanie listy kontrolnej do znanego im kodeksu postępowania.
 - Zachęcaj do krytycznego myślenia: czy ton jest integracyjny? Czy przykłady są realistyczne?
 - Omów, czy kodeks rzeczywiście odzwierciedla codzienne wyzwania związane z hotelarstwem.
 - Skoncentruj się na wdrażaniu i przeglądaniu praktyk.
 - Omów, w jaki sposób menedżerowie modelują zachowania oraz czy kodeksy są omawiane, czy ignorowane.
 - Podkreśl znaczenie regularnych przeglądów i aktualizacji, aby zachować aktualność.
- *Zapytaj uczestników, jakie proste ulepszenia mogłyby sprawić, że ich kodeks postępowania byłby bardziej integracyjny.*

Slajd 22: Jak stosować kodeks?

6. Stosowanie kodeksu

- Wzmacniaj kodeks poprzez codzienne czynności
- Wykorzystuj go podczas ocen wyników pracy i przekazywania informacji zwrotnych
- Menedżerowie muszą dawać przykład oczekiwanych zachowań
- Wspieraj pracowników z autyzmem poprzez ustrukturyzowany coaching
- Stosuj zasady sprawiedliwie wobec wszystkich pracowników



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Wyjaśnij, że kodeks postępowania jest skuteczny tylko wtedy, gdy jest aktywnie stosowany i widoczny w codziennych działaniach.
- Zachęć trenerów do omówienia, w jaki sposób należy stosować kodeks podczas wdrażania nowych pracowników, oceniania wyników i rozwiązywania konfliktów.
- Podkreśl znaczenie spójności: wszyscy pracownicy powinni podlegać tym samym standardom, niezależnie od pełnionej funkcji lub stażu pracy.
- Podkreśl rolę przełożonych i kierowników w modelowaniu zachowań i wykorzystywaniu kodeksu jako narzędzia referencyjnego.
- Omów, w jaki sposób pracownicy z autyzmem korzystają z przewidywalności – ustrukturyzowane wsparcie i konsekwentne stosowanie kodeksu są niezbędne do zmniejszenia stresu i nieporozumień.
- Poproś uczestników, aby podzielili się informacjami na temat tego, w jaki sposób w ich miejscu pracy komunikowane są i egzekwowane standardy zachowania – oraz czy kodeks postępowania jest czymś, do czego odwołują się regularnie, czy tylko w przypadku pojawienia się problemów.

Slajd 23: Standardy zachowania w miejscu pracy

7. Kultura miejsca pracy i standardy zachowania

Znaczenie kultury miejsca pracy w branży hotelarskiej

- Kultura kształtuje doświadczenia pracowników i jakość usług.
- Silna kultura promuje szacunek, profesjonalizm, pracę zespołową i integrację.
- Jasne standardy komunikacji wspierają pracowników z autyzmem.
- Pisemne instrukcje i pomoce wizualne poprawiają dostępność.
- Praca zespołowa docenia różne mocne strony, w tym dbałość o szczegóły.
- Strukturalne wsparcie pomaga w kontaktach z gośćmi i przywracaniu jakości usług.



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the
European Union

Notatki dla trenera:

- Przejrzyj sześć podstawowych standardów zachowania wymienionych na slajdzie i wyjaśnij ich znaczenie w kontekście hotelarstwa.
 - Podkreśl, w jaki sposób jasno określone oczekiwania poprawiają wydajność zespołu, spójność usług i morale w miejscu pracy.
 - Pokaż związek między pełną szcunką komunikacją i punktualnością a zadowoleniem gości i harmonią wewnętrzną.
 - Podkreśl znaczenie elastyczności i zrozumienia wobec pracowników o zróżnicowanych zdolnościach neurologicznych – np. poprzez stosowanie alternatywnych form komunikacji lub umożliwianie dostosowania bodźców sensorycznych.
 - Zachęć uczestników do refleksji: „Który z tych standardów jest najczęściej pomijany lub nie jest konsekwentnie egzekwowany w twoim miejscu pracy?”
- *Jeśli czas na to pozwala, wykorzystaj rzeczywiste lub hipotetyczne scenariusze, aby zilustrować właściwe i niewłaściwe przestrzeganie tych standardów.*

Slajd 24: Ustanowienie i utrzymanie standardów zachowania

Ustanowienie i utrzymanie standardów zachowania

- Jasne standardy określają dopuszczalne formy komunikacji, wygląd, pracę zespołową.
- Zero tolerancji dla znęcania się, molestowania i dyskryminacji.
- Przełożeni muszą codziennie dawać przykład oczekiwanych zachowań.
- Dostosowania przyjazne dla zmysłów (ciche przestrzenie, elastyczne przerwy) wspierają integrację.
- Regularne szkolenia dla pracowników dotyczące zaangażowania i integracji odświeżają kulturę organizacyjną.
- Pozytywna kultura przyciąga talenty i poprawia jakość obsługi gości.



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Przedstaw koncepcję, że standardy zachowania muszą być jasne, spójne i zgodne z wartościami firmy oraz celami obsługi klienta.
- Podkreśl znaczenie określenia oczekiwanych zachowań w zakresie komunikacji, wyglądu, punktualności, pracy zespołowej i rozwiązywania konfliktów.
- Podkreśl, że jasne standardy pomagają pracownikom z autyzmem, zmniejszając niejasności i promując strukturę.
- Omów rolę przełożonych w modelowaniu zachowań i zapewnianiu odpowiedzialności poprzez szkolenia, informacje zwrotne i wzmocnienia.
- Zwróć uwagę na potrzebę zapewnienia bezpiecznego i pełnego szacunku środowiska pracy: zerowej tolerancji dla molestowania oraz zapewnienia przestrzeni przyjaznych dla zmysłów lub elastycznych przerw w razie potrzeby.

Slajd 25: Podsumowanie modułu i zakończenie

Podsumowanie modułu 5

- Kodeks postępowania stanowi podstawę bezpiecznego i integracyjnego miejsca pracy.
- Pozytywna kultura pracy wspiera wszystkich pracowników, w tym osoby z autyzmem.
- Jasne standardy komunikacji i zachowania minimalizują konflikty.
- Integracyjne dostosowania sprzyjają zaangażowaniu pracowników i doskonałości usług.
- Kodeksy muszą być dokumentami „żywymi”, ewoluującymi wraz z rozwojem organizacji.
- Inwestowanie w integrację wzmacnia długoterminowy sukces branży hotelarskiej.



Numer projektu 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Notatki dla trenera:

- Podsumuj kluczowe tematy modułu, podkreślając, w jaki sposób kodeks postępowania wspiera zarówno dobre samopoczucie pracowników, jak i wyniki biznesowe.
 - Podkreśl, że integracja i neuroróżnorodność nie są „dodatkami” – są one niezbędne dla zdrowej i skutecznej kultury pracy.
 - Przypomnij uczestnikom, że prawdziwy wpływ pojawia się wtedy, gdy kodeksy są nie tylko spisane, ale także realizowane w codziennym zachowaniu.
- *Zachęć uczestników do refleksji: „Jaki pomysł z tego modułu możesz wykorzystać w swoim środowisku pracy?”*
- *Na zakończenie podkreśl, że zmiana zachowań zaczyna się od świadomości i przywództwa – a trenerzy mają wpływ na oba te czynniki.*



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.