



# *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.

# 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.



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

# 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



Co-funded by the  
European Union

# 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



# 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



## 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



# 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



# 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



# 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



# 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



# 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



# 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



# 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



# 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



# 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



## 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



### 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

## 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

## 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



## 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.



## 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.



## 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?



## 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



# 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.



## 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.



# 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.



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.

# DZIĘKUJEMY



Co-funded by the  
European Union

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