

HOST

Trænerens vejledning

Modul 4: Support Management

Projektnummer: 2022-1-CY01-KA220-VET-000086365

Dette projekt er blevet finansieret med støtte fra Europa-Kommissionen. Denne publikation afspejler kun ophavsmandens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for enhver brug, der måtte blive gjort af oplysningerne heri.

Brug af HOST Trainer's Guide

HOST Trainer's Guide er udarbejdet specifikt med henblik på at støtte og strømline gennemførelsen af erhvervsuddannelsesplanen, der er udviklet i forbindelse med HOST-projektet. Studieordningen udgør et 2-dages kursus, i alt 18 timers træning.

Slide nr. 1: Indledning



Underviserens noter: Introduktion

Præsenter dig selv og brug lidt tid på at introducere deltagerne til HOST-kurset. Beskrive læringsmålene for kurset samt modul 4; Deltagerne vil blive uddannet i at skabe et inkluderende miljø for medarbejdere med autisme i hotel- og restaurationsbranchen, lede autismevenlige teams, forstå virkningen af autisme på arbejdspladsen, implementere skræddersyede træningssessioner, bruge værktøjer til kontinuerlig tilpasning og fremme samarbejde mellem forskellige teammedlemmer.

Giv deltagerne mulighed for at præsentere sig selv og spørge om deres forventninger.

Slide nr. 2: Om HOST-projektet

Module 4: Support Management

The HOST Project aims to train Hospitality Managers and HR Experts in managing and developing staff with autism.

Project Results:

- Comprehensive Training Course
- A VET Delivery Methodology
- A Board Game for Neurodiverse Hospitality Teams

Erasmus+

HOST

Underviserens noter: Tal om HOST-projektet

Dette dias giver et overblik over HOST-projektet og dets mål.

Begynd med at forklare, at HOST-projektet står for "Hospitality Opportunities for Supporting Transitions." Det er et europæisk projekt, der har til formål at fremme inklusion i hotel- og restaurationsbranchen.


Nævn projektets hovedmål:

- At støtte ansættelsen af mennesker med autisme i hotel- og restaurationsbranchen.
- At udvikle undervisningsmaterialer og metoder til hotel- og restaurationschefer og HR-eksperter.
- At skabe et inkluderende miljø på arbejdspladsen.

Fremhæv projektets samarbejds karakter med deltagelse af partnere fra forskellige lande og sektorer.

Forklar, at projektet har produceret værdifulde ressourcer og undervisningsmaterialer, herunder det kursus, de er i gang med i øjeblikket.

Slide nr. 3: Modulets indhold

The slide features a decorative background with a blue zigzag line and a red triangle with white dots. On the left, there is a photograph of a wooden desk with a smartphone, a book, and a pencil. The text on the slide is as follows:

Module 4: Support Management

Module 4 Aim
Empower hospitality managers to foster an inclusive workplace for employees with Autism. Learn training, inclusion, adaptation, and team management strategies for a thriving environment.

Learning Outcomes

1. Create an inclusive environment for employees with Autism.
2. Lead and manage autism-friendly teams effectively.
3. Understand the challenges and strengths of Autism in the hospitality sector.

Logos for Quark, C, a, and Erasmus+ are visible on the left side of the slide.

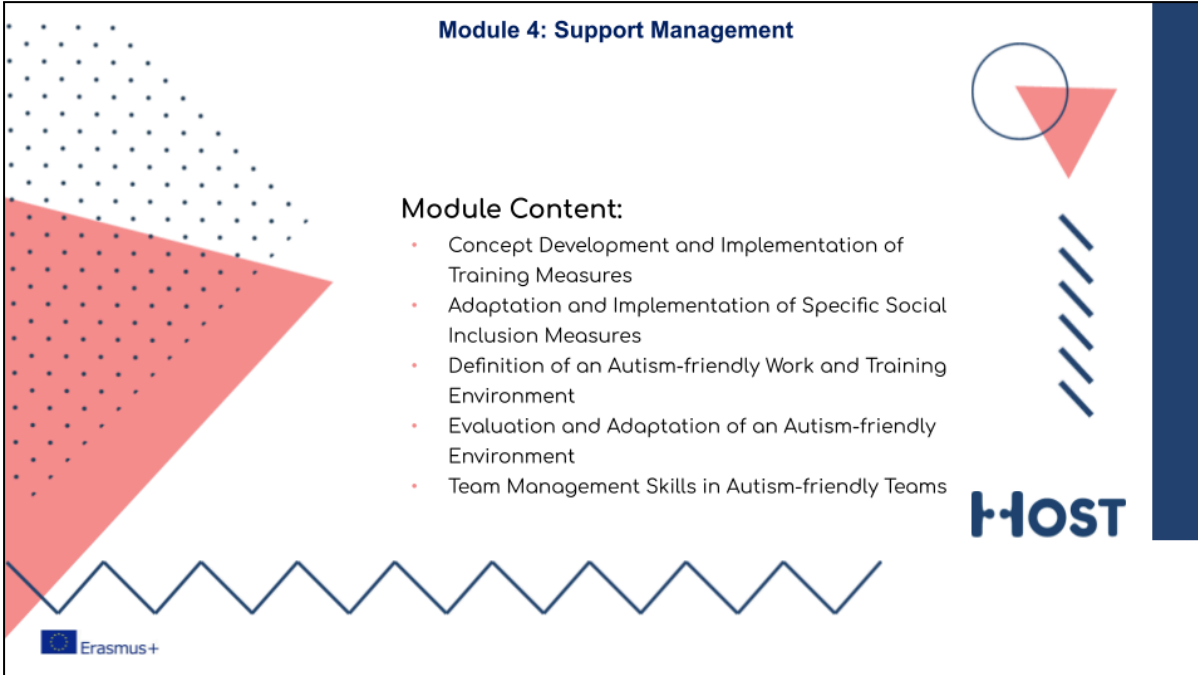
Underviserens noter: Beskriv kursets mål og læringsresultater.

Dette modul handler om at lære at skabe en inkluderende arbejdsplads for medarbejdere med autisme i hotel- og restaurationsbranchen.

Læringsresultater:

- Skab et inkluderende miljø for medarbejdere med autisme.
- Lede og administrere autismevenlige teams effektivt.
- Forstå udfordringerne og styrkerne ved autisme i hotel- og restaurationsbranchen.

Dias nr. 4: Modulets indhold



The slide features a decorative background with a red triangle on the left containing a pattern of dots, and a blue zigzag line at the bottom. The Erasmus+ logo is in the bottom left corner. The title 'Module 4: Support Management' is at the top center. The 'Module Content:' section lists five bullet points. On the right, there is a graphic of a red triangle with a blue circle above it and four blue diagonal lines below it, with the 'HOST' logo at the bottom right.

Module 4: Support Management

Module Content:

- Concept Development and Implementation of Training Measures
- Adaptation and Implementation of Specific Social Inclusion Measures
- Definition of an Autism-friendly Work and Training Environment
- Evaluation and Adaptation of an Autism-friendly Environment
- Team Management Skills in Autism-friendly Teams

Erasmus+

HOST

Underviserens bemærkninger: Diskuter indholdet af modul 4

Dette modul vil uddanne deltagerne om:

- Konceptudvikling og gennemførelse af uddannelsesforanstaltninger.
- tilpasning og gennemførelse af specifikke foranstaltninger til social inklusion.
- Definition af et autismevenligt arbejds- og træningsmiljø.
- Evaluering og tilpasning af et autismevenligt miljø.
- Teamledelsesevner i autismevenlige teams.

med autisme. Dette modul vil udforske væsentlige enheder, herunder skræddersyede træningsforanstaltninger, social inklusion, definition af autismevenlige arbejdsmiljøer og teamledelsesfærdigheder inden for autismevenlige teams.

Slide nr. 6: Løsningen



The solution

Tailored Vocational Education

- Vocational Education and Training (VET) tailored for hospitality managers.
- Equip managers with skills, knowledge, and tools.
- Focus areas: Tailored training, social inclusion, autism-friendly environments, and effective team management.

Underviserens noter: Introducer løsningen for at løse de udfordringer, der er beskrevet tidligere

Start med at fremhæve, at løsningen på at overvinde de barrierer, som personer med autisme står over for i hotel- og restaurationsbranchen, er skræddersyet erhvervsuddannelse.

Forklar, hvad erhvervsuddannelse er, og understreg, at den er skræddersyet til ledere i hotel- og restaurationsbranchen.

Nævn, at erhvervsuddannelserne er designet til at udstyre ledere med de nødvendige færdigheder, viden og værktøjer til at støtte deres personale effektivt.

Opdel fokusområderne for erhvervsuddannelserne, som er afgørende komponenter i dette modul. Disse områder omfatter:

- Skræddersyet uddannelse: Erhvervsuddannelserne giver indsigt og strategier til udvikling af uddannelsesforanstaltninger, der imødekommer personalets unikke behov, herunder dem med autisme.

1. **Forståelse af individuelle behov:** Før du går i gang med et træningsprogram, er det bydende nødvendigt at få indsigt i de særlige krav hos medarbejdere med autisme, der arbejder i miljøer som hoteller og restauranter. Dette indebærer direkte kommunikation med dem, observation af deres arbejdsprocesser og anmodning om feedback for at informere din træningstilgang.
2. **Samarbejdstilgang til træning:** Engager dig med eksperter, der er velbevandrede inden for autismeområdet, og involver autistiske medarbejdere i træningsudviklingsprocessen, når det er muligt. Deres værdifulde indsigt kan give værdifuld vejledning til at skræddersy effektiv træning, der er i overensstemmelse med de unikke krav i hotelbranchen.
3. **Fokus på praktisk læring:** I betragtning af gæstfrihedssektorens praktiske karakter skal du prioritere praktiske træningssessioner. Teknikker som rollespil kan vise sig at være yderst effektive til at hjælpe medarbejderne med at navigere i de indviklede sociale interaktioner, de møder i deres roller.
4. **Feedback og kontinuerlig forfining:** Etabler en robust feedbackmekanisme, der letter indsamlingen af tanker, meninger og forslag fra medarbejdere med autisme vedrørende træningen. Denne feedback fungerer som en hjørnesteen for at forfine og forbedre træningen baseret på deres uvurderlige indsigt.

Slide nr. 8: Bedste praksis for træning

Module 4: Support Management

H-OST

Best Practices for Training

Crafting Effective Training for Employees with Autism

- Train employees to convey information effectively, catering to diverse customer needs.
- Equip staff to recognize and respond to varied customer emotions, ensuring memorable experiences.
- Foster teamwork and synergy within diverse teams.
- Promote a culture of continuous learning and adaptation to meet the dynamic demands of the hospitality industry.

Underviserens bemærkninger: Vejledning til bedste praksis

Effektiv kommunikation: Fremhæv kommunikationens kritiske rolle, især i forbindelse med hotel- og restaurationsbranchen. Sørg for, at medarbejderne er uddannet til at forstå og formidle information effektivt, og vær særlig opmærksom på at imødekomme forskellige kundebehov. Effektiv kommunikation er grundlaget for enestående gæsteoplevelser.

Empati og kundeservice: Fremhæv betydningen af empati og enestående kundeservice. Sørg for, at medarbejdere, herunder dem med autisme, er udstyret med færdigheder til at genkende og reagere på en bred vifte af kundefølelser. Denne funktion er afgørende for at skabe mindeværdige og positive gæsteinteraktioner.

Navigere i teamdynamik: Understreg vigtigheden af teamwork i hotel- og restaurationsbranchen. Giv træning, der fremmer en synergistisk effekt inden for forskellige teams. Det betyder at hjælpe medarbejdere, herunder dem med autisme, effektivt samarbejde med deres kolleger for at forbedre teamets samlede præstationer.

Kontinuerlig læring og tilpasning: Understreger gæstfrihedsbranchens dynamiske karakter. Tilskynd til at dyrke en kultur med kontinuerlig læring blandt medarbejderne. Understreg vigtigheden af at holde sig opdateret med branchetendenser og skiftende krav. Dette sikrer, at medarbejderne, uanset deres baggrund, altid er godt klædt på til at imødekomme branchens skiftende behov.

Slide nr. 9: Enhed 2 - Social inklusion i hotel- og restaurationsbranchen

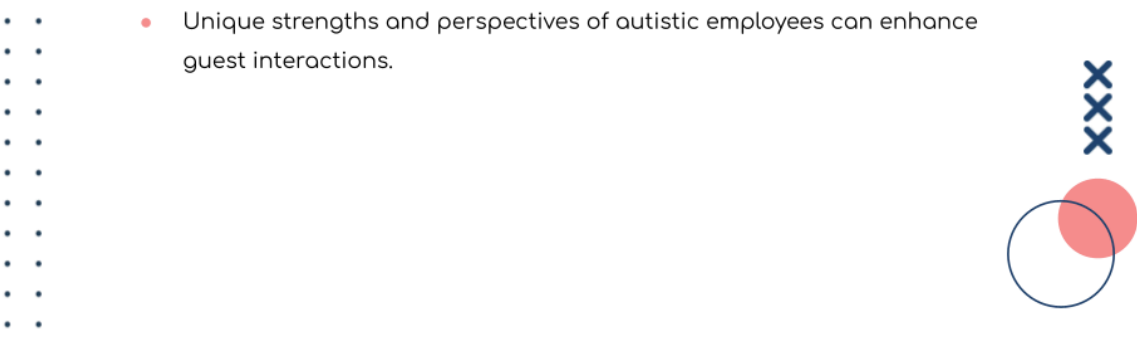
Module 4: Support Management

H-OST

Unit 2 - Social Inclusion in Hospitality

Significance of Inclusion for Individuals with Autism

- Every staff member shapes the guest experience.
- Unique strengths and perspectives of autistic employees can enhance guest interactions.



Erasmus+

Trænerens noter: Forklar vigtigheden af social inklusion for personer med autisme og dens positive indvirkning på hotelbranchen.

- **Integreret rolle for hver medarbejder:** Understreg, at hver medarbejder i gæstfriheden, inklusive dem med autisme, spiller en afgørende rolle, fordi de interagerer med gæsterne. Gør det klart, at det er afgørende for teamets succes at sikre, at alle medarbejdere føler sig værdsat og integreret. Brug analogien om, at en kæde kun er så stærk som dens svageste led, til at illustrere vigtigheden af hver enkelt medarbejders bidrag til gæsteoplevelsen.
- **Anerkendelse af unikke styrker og perspektiver:** Tilskynd ledere til at anerkende og omfavne de unikke styrker og perspektiver, som personer med autisme bringer til arbejdspladsen. Forklar, at disse unikke synspunkter ofte fører til innovative løsninger og en dybere forståelse af gæsternes behov. Det er vigtigt at formidle, at personer med autisme kan se situationer anderledes, og dette friske perspektiv kan være et værdifuldt aktiv.

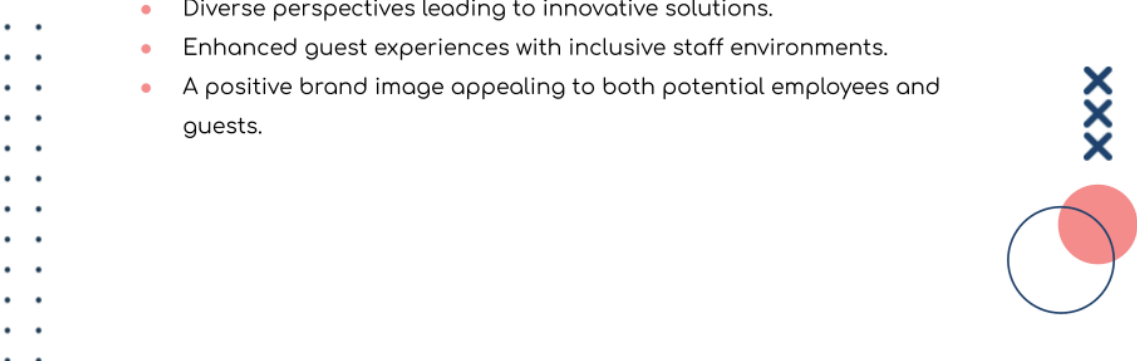
Slide nr. 10: Fordele ved inklusivitet

Module 4: Support Management

H-O-S-T

Benefits of inclusivity

- Diverse perspectives leading to innovative solutions.
- Enhanced guest experiences with inclusive staff environments.
- A positive brand image appealing to both potential employees and guests.



Trænerens bemærkninger: Fremhæv fordelene ved at fremme et inkluderende miljø for personer med autisme

- **Forskellige perspektiver:** Mennesker med autisme har ofte unikke måder at se situationer på. Dette kan føre til innovative løsninger og en dybere forståelse af gæsternes behov, som dine deltagere bør opmuntre og værdsætte.
- **Forbedret gæsteoplevelse:** Understreg, at et inkluderende personalemiljø ofte betyder overlegne gæsteinteraktioner. Når medarbejdere, herunder dem med autisme, føler et tilhørsforhold, har de en tendens til at udmærke sig i deres roller, hvilket har en positiv indvirkning på den samlede gæsteoplevelse.
- **Positivt brandimage:** Fremhæv, at virksomheder, der prioriterer inklusion for alle, herunder dem med autisme, er mere attraktive for både potentielle medarbejdere og gæster. Et positivt brandimage kan skille organisationen ud i den konkurrenceprægede hotel- og restaurationsbranche.

Diasnummer 11: Strategier og handlingstrin for inklusivitet - Skræddersy inklusionsstrategier til autistiske individer

Module 4: Support Management

H-OST

Strategies & Action Steps for Inclusivity

Tailoring Inclusion Strategies for Autistic Individuals

- Training
- Clear Communication
- Environment Considerations

Trænerens noter: Forklar de potentielle måder at skræddersy strategier for social inklusion specifikt til personer med autisme i hotel- og restaurationsbranchen

- **Træning:** Start med at understrege vigtigheden af træningssessioner, der fokuserer på at forstå autisme og dens indvirkning på individer. Dine deltagere bør organisere disse sessioner

for at udstyre personalet med viden om autisme, fremme forståelse og empati blandt teammedlemmerne.

- **Klar kommunikation:** Tilskynd dine deltagere til at etablere retningslinjer for effektiv kommunikation, der tager højde for de unikke behov hos personer med autisme. Dette kan involvere brug af klart og direkte sprog, undgå potentielle fejlfortolkninger og inkorporere visuelle hjælpemidler, når det er nødvendigt for at øge kommunikationens klarhed.
- **Fysisk og socialt miljø:** Understrege betydningen af at skabe et miljø, der imødekommer de sensoriske præferencer hos personer med autisme. Dine deltagere bør overveje at planlægge opgaver i mindre travle tider eller udpege mere stille områder for at give sensorisk lindring. Derudover skal du opmuntre dem til at pleje en indbydende atmosfære, hvor alle, uanset deres baggrund, sætter pris på hinandens unikke karakter og er villige til at give en hjælpende hånd, når det er nødvendigt.

Slide nr. 12: Strategier og handlingstrin for inklusivitet - Fremme af inklusivitet: Handlingstrin

Module 4: Support Management

H-OST

Strategies & Action Steps for Inclusivity

Promoting Inclusivity: Action Steps

- Fair Recruitment
- Mentorship
- Regular Reviews

- **Fair rekruttering:** Når du uddanner ledere, skal du understrege betydningen af at sikre gennemsigtige og upartiske rekrutteringsprocesser. Rådgive ledere til aktivt at overveje personer med autisme under ansættelsesprocessen. Tilskynd dem til at etablere inklusivitet lige fra begyndelsen.

Minimering af sensorisk overbelastning: Understreg, at det er vigtigt at reducere sensorisk overbelastning i hotel- og restaurationsbranchen, især i travle perioder. Giv strategier såsom at reducere baggrundsstøj for at skabe et mere behageligt miljø for medarbejdere med autisme.

Pauser for Overwhelm: Fremhæv behovet for at give autistisk personale mulighed for at holde pauser, når de føler sig overvældet. Ledere bør være opmærksomme på tegn på overvældelse og støtte personalet i overensstemmelse hermed.

2. Klar kommunikation:

Klarhed og direktehed: Understrege betydningen af klar og direkte kommunikation. Forklar, at personer med autisme har gavn af ligetil kommunikation.

Visuelle hjælpemidler og skriftlige instruktioner: Tilskynd til brug af visuelle hjælpemidler og skriftlige instruktioner, når det er muligt. Disse værktøjer øger forståelsen og reducerer tvetydighed.

3. Fleksibilitet og rutine:

Håndtering af tidsplanændringer: Diskuter de udfordringer, personer med autisme kan stå over for med ændringer i tidsplaner. Fremhæv vigtigheden af fleksibilitet i planlægning og arbejdsordninger, samtidig med at du opretholder en konsekvent rutine. Ledere bør være åbne for at imødekomme individuelle behov.

4. Inkluderende kultur:

Uddannelse og træning: Forklar behovet for uddannelse og træning for kolleger for bedre at forstå og støtte personer med autisme. Ledere bør være proaktive i at tilbyde sådan træning for at skabe en mere inkluderende kultur.

Værdsættelse af neurodiversitet: Understrege vigtigheden af at fremme en arbejdspladskultur, der værdsætter og imødekommer de unikke styrker og udfordringer hos personer med autisme. Fremhæv, at mangfoldighed er et aktiv for teamet.

5. Understøttende ledelse:

Identificering af overvældelse: Instruer ledere i at identificere tegn på overvældelse hos medarbejdere med autisme. Forklar betydningen af at være opmærksom og lydhør over for deres behov.

Tilbyde støtte og justeringer: Vejled ledere i at tilbyde den rigtige støtte eller justeringer, når det er nødvendigt. Tilskynd dem til at være proaktive i håndteringen af udfordringer.



Module 4: Support Management

HOST

Unit 4 - Evaluating an Autism-friendly Environment

Methods for Evaluating an Autism-friendly Environment

- Feedback Collection
- Observational Assessments
- Performance Metrics



Trænerens noter: Uddyb metoderne til evaluering af et autismevenligt miljø

1. Indsamling af feedback:

- **Direkte feedback:** Understreg vigtigheden af at høre direkte fra dem, der er berørt af de autismevenlige initiativer. Ledere bør regelmæssigt indsamle feedback fra alle medarbejdere med særligt fokus på personer med autisme. Denne feedback er uvurderlig for at forstå, hvad der fungerer godt, hvad der skal forbedres, og hvor justeringer kan være nødvendige.

2. Observationelle vurderinger:

- **Vigtigheden af observation:** Forklar betydningen af at observere arbejdsmiljøet ud over blot at indsamle feedback. Ledere bør tage sig tid til at observere, hvordan medarbejdere, herunder dem med autisme, navigerer i deres roller og interagerer med andre. Denne observation kan afsløre forbedringsområder eller udfordringer, der kan være blevet overset.

3. Målinger af ydeevne:

- **Måling af succes:** Diskuter værdien af at bruge præstationsmålinger som et håndgribeligt mål for miljøets effektivitet. Ledere bør overveje at overvåge medarbejdernes præstationer og jobtilfredshedsniveauer, især dem med autisme. Disse målinger kan give indsigt i medarbejdernes generelle trivsel og produktivitet.

- **Relevante målinger:** Giv eksempler på relevante målinger i hotel- og restaurationsbranchen, såsom gæstetilfredshedsscore, serviceeffektivitet og fastholdelsesrater for medarbejdere med autisme.

Forklar, at en kombination af disse metoder giver mulighed for en omfattende evaluering af det autismevenlige miljø. Ledere bør forstå, at løbende vurdering er afgørende for at sikre, at deres initiativer har en positiv indvirkning på medarbejdere, herunder dem med autisme.

Slide nr. 15: Feedbackmekanismer og løbende forbedringer

Module 4: Support Management

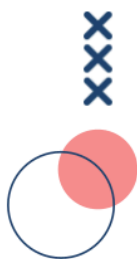
H-OST


Feedback Mechanisms & Continuous Improvement

Some strategies for continuous adaptation include:

- Surveys and Questionnaires
- Regular Review Meetings
- Action-Response System

Employing the right listening tools and acting on feedback ensures a continuously evolving work environment that meets the needs of all employees, especially those with autism.





Underviserens noter: Beskriv for ledere, hvordan man giver konstruktiv feedback

- Undersøgelser og spørgeskemaer:
 - **Struktureret feedback:** Forklar vigtigheden af at bruge strukturerede værktøjer som undersøgelser og spørgeskemaer til at indsamle omfattende feedback fra medarbejderne. Disse værktøjer bør udformes med henblik på at indfange specifik indsigt i effektiviteten af nuværende strategier og områder, der kan kræve forbedringer.
 - **Anonymitet:** Fremhæv behovet for at sikre anonymitet i disse værktøjer. Anonymitet opfordrer medarbejdere, herunder dem med autisme, til at give ærlige og ærlige svar uden frygt for konsekvenser. Ærlig feedback er afgørende for meningsfulde forbedringer.
- Regelmæssige gennemgangsmøder:

- **Åbne diskussioner:** Beskriv fordelene ved at arrangere periodiske evalueringsmøder, hvor medarbejderne åbent kan diskutere deres erfaringer i arbejdsmiljøet. Disse møder fungerer som en platform for medarbejderne til at dele deres perspektiver, give udtryk for deres udfordringer og komme med forslag til forbedringer.
 - **Følelse af tilhørsforhold:** Fremhæv, at sådanne interaktioner fremmer en følelse af tilhørsforhold blandt medarbejderne. At sikre, at deres bekymringer behandles hurtigt, viser en forpligtelse til deres trivsel og inklusion.
3. Handlings- og reaktionssystem:
- **Gennemsigtighed:** Forklar vigtigheden af at have et gennemsigtigt handlings-respons-system på plads. Ledere bør sikre, at medarbejderne kan se håndgribelige ændringer eller forbedringer foretaget baseret på deres feedback. Denne gennemsigtighed indgyder tillid til feedbackprocessen og forsikrer medarbejderne om, at deres input værdsættes.
 - **Kontinuerlig udvikling:** Understrege, at arbejdsmiljøet løbende bør udvikle sig for at imødekomme behovene hos alle medarbejdere, især dem med autisme. Handlings- og reaktionssystemet bør fremme løbende forbedringer.

Tilskynd ledere til at bruge disse lytteværktøjer effektivt til at indsamle feedback og skabe et miljø, hvor medarbejderne kan udtrykke deres følelser og oplevelser. Analyse af disse data hjælper med at identificere succesområder og dem, der har brug for opmærksomhed. At handle på disse oplysninger sikrer hurtigt, at arbejdsmiljøet forbliver befordrende og støttende for alle, inklusive personer med autisme.

Slide nr. 16: Enhed 5 - Teamledelsesfærdigheder i autismevenlige teams - Forståelse af neurodiverse teamdynamik

Module 4: Support Management


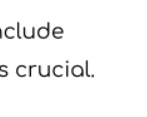
H-OST

Unit 5 - Team Management Skills in Autism-friendly Teams

Teams are the backbone of the hospitality sector. When these teams include members with autism, understanding and managing them effectively is crucial.

Understanding Neuro-diverse Team Dynamics

- Communication Styles
- Sensory Experiences
- Structured Interactions



Underviserens noter: Forklar, hvordan man bedre styrer neurodiverse teams

- **Styrker og udfordringer:** Forklar, at autisme introducerer en karakteristisk kombination af styrker og udfordringer på arbejdspladsen. Understreg vigtigheden af, at ledere anerkender og værdsætter disse nuancer for at skabe et befordrende arbejdsmiljø.
- **Kommunikationsstile:** Fremhæv, at personer med autisme ofte har forskellige kommunikationsstile. De foretrækker måske klare og direkte instruktioner. Derudover kan visuelle hjælpemidler være yderst nyttige for dem. Tilskynd undervisere til at fremme effektive kommunikationsteknikker, der imødekommer disse præferencer.
- **Sensoriske overvejelser:** **Beskriv**, hvordan sanseoplevelser, som er fremherskende i det travle gæstfrihedsmiljø, kan være særligt intense for nogle personer med autisme. Foreslå, at enkle justeringer, såsom at ændre belysning eller skabe stillezoner, kan forbedre deres komfort og velvære betydeligt.
- **Strukturerede sociale interaktioner:** Understreger vigtigheden af sociale interaktioner i hotel- og restaurationsbranchen og de udfordringer, de kan udgøre for personer med autisme. Rådgive deltagerne til at understrege behovet for strukturerede og forudsigelige sociale interaktioner. Denne tilgang kan i høj grad lette de udfordringer, der er forbundet med interpersonel kommunikation.

Øvelse 1

Casestudie 1: Tilfældet med Linda

Linda er en 25-årig autistisk kvinde, der for nylig blev ansat som husholderske på et 4-stjernet hotel. Linda er meget energisk og arbejdsvillig og svarer altid på sine kollegers anmodninger, når de har brug for hjælp. Linda arbejder sammen med Judy og Christina; Judy og Christina har arbejdet på hotellet i mere end 15 år og er meget fortrolige med pladsen og den daglige rutine. Siden Lindas ansættelse har hoteldirektøren, Mr. Piers, givet dem til opgave at uddanne hende, så hun kunne vænne sig til indretningen af værelserne og lære de korrekte rengørings-, vaske- og desinfektionsprocedurer så hurtigt som muligt.

Linda har mødt en del mennesker fra andre afdelinger af hotellet, og de blev gode venner. De hænger ud i frokostpauserne, snakker og socialiserer. I en frokostpause for nylig fortalte Linda en af sine venner, Joshua, at hun føler, at Christina og Judy 'bosser hende rundt', og at hun også føler, at hun bliver behandlet, som om hun er deres personlige medarbejder. Linda hævdede, at Judy og Christina sender hende til at udføre arbejde i rum, der ikke er inden for hendes ansvarsområde, og ofte beder hende om at hente rengøringsmidler fra lagerrummet, som har en meget stærk lugt af kemikalier. Linda hævdede også, at hun tøver med at rapportere sine bekymringer, fordi hun er bange for, at hun som nytilkommen vil være et let mål, og at situationen vil eskalere yderligere.

Den næste dag anmodede Joshua om et privat møde med hr. Piers og informerede ham om Lindas situation.

Retningslinjer for træning

Tildel klassen i grupper på 2-4 personer, og bed dem om at læse og drøfte casestudiet ovenfor. Bed derefter deltagerne om at besvare følgende spørgsmål og præsentere deres konklusioner for resten af klassen. For at forbedre læringen og berige diskussionerne kan du henvise deltagerne til at henvise til indholdet af modul 4.

Spørgsmål

1. Hvilke skridt vil du tage for at løse Lindas krav og bekymringer for at hjælpe hende med at løse konflikten med Judy og Christina?

- **Sensoriske overvejelser:** Adresser de sensoriske udfordringer, som nogle personer med autisme står over for i det travle gæstfrihedsmiljø. Vejled ledere til at overveje gennemtænkte justeringer, såsom at skabe rolige områder, for at forbedre medarbejdernes komfort.
- **Håndtering af forandring:** Anerkend de potentielle udfordringer forbundet med forandring, som kan være foruroligende for nogle personer med autisme. Anbefal, at ledere opretholder rutiner eller giver forudgående varsel om kommende ændringer for at lette en mere smidig overgang.
- **Inkluderende teamkultur:** Fremhæv værdien af en inkluderende teamkultur, hvor hvert teammedlem føler sig værdsat. Tilskynd ledere til at organisere teamaktiviteter og regelmæssige feedbacksessioner for at fremme en følelse af tilhørsforhold og teamwork.

Slide nr. 18: Strategier for effektiv teamledelse - konstruktiv feedback og samarbejde

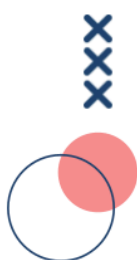
Module 4: Support Management

H-O-S-T

Strategies for Effective Team Management

Constructive Feedback & Collaboration

- Feedback
- Team-building Activities
- Open Communication



Erasmus+

Trænerens noter: Tal om, hvordan man giver feedback, der er konstruktiv og forbedrer samarbejdet i teamet

- **Effektiv feedback:** Understreg vigtigheden af konstruktiv feedback som et centralt værktøj i effektiv teamledelse. Rådgive ledere for at sikre, at feedback er klar, specifik og fokuseret på adfærd frem for personlige egenskaber. Fremhæv betydningen af at anerkende styrker, mens

du adresserer områder, der kan forbedres. Forklar, hvordan nyttig feedback tilpasser teammedlemmer til organisatoriske mål.

- **Teambuilding-aktiviteter:** Understreg, at teambuilding-aktiviteter er effektive værktøjer til at forbedre samarbejdet. Tilskynd ledere til at organisere gruppebrainstormsessioner, problemløsningsudfordringer eller lignende aktiviteter. Disse aktiviteter fremmer teamwork, forbedrer kommunikationen og skaber et mere sammenhængende arbejdsmiljø.
- **Åbne kommunikationskanaler:** Understreg værdien af åbne kommunikationskanaler i teamet. Rådgiv ledere til at skabe et miljø, hvor teammedlemmer, herunder dem med autisme, føler sig trygge ved at dele deres erfaringer og bekymringer. Denne åbne dialog sikrer, at alles stemme bliver hørt og forstået, hvilket bidrager til et positivt og samarbejdsorienteret arbejdsmiljø.

Øvelse 2

Casestudie 2: Tilfældet Marco

Andrew er F&B-chef på et hotel. Hotellet ansatte for nylig Marco, en autistisk tjener, der er meget passioneret omkring sit arbejde og tager sig af de mindste detaljer; kunder og hotelgæster er imponerede over Marcos service med hensyn til etikette og hjælpsomhed.

Marco blev sat til at servere borde på en af hotellets restauranter, og Andrew påtog sig ansvaret for at være hans 'kontaktperson', hvis der skulle opstå problemer eller bekymringer.

På det seneste har Marco klaget til Andrew over, at han har haft problemer med sine kollegers præstationer på restauranten; Andrew hævder, at hans kolleger er langsomme og bruger for meget tid på at tage imod ordrer og tale med kunder, hvilket gør servicen langsommere og spilder tid. Marco ser ud til at være overbevist om, at den grundlæggende årsag til problemet er, at hans kolleger socialiserer for meget med kunderne, og han mener ikke, at de gør den nødvendige indsats for at sikre, at restauranten ikke fungerer så effektivt som muligt.

Marco er tilbageholdende med at give udtryk for sine bekymringer over for sine kolleger, fordi han er bange for, at de ikke vil reagere positivt på hans kommentar. Han har trods alt oplevet denne form for negativitet før i løbet af sine skoleår og studier. Han føler sig frustreret og har svært ved at fokusere i løbet af dagene på arbejdet.

Marco delte sine tanker med Andrew og forklarede sine synspunkter om sine kollegers "underpræstation" og anmodede om, at der blev truffet foranstaltninger for at løse dette problem. Andrew har dog arbejdet med det særlige team på restauranten i et stykke tid, og han er meget bekendt med den måde, de arbejder på; Der har aldrig været nogen klager over holdet, og restauranten er altid travlt med fremragende anmeldelser.

Retningslinjer for træning

Tildel klassen i grupper på 2-4 personer, og bed dem om at læse og drøfte casestudiet ovenfor. Bed derefter deltagerne om at besvare følgende spørgsmål og præsentere deres konklusioner for resten af klassen. For at forbedre læringen og berige diskussionerne kan du henvise deltagerne til at henvise til indholdet af modul 4.

Spørgsmål

1. Hvis du var i Andrews situation, hvilke skridt ville du tage for at adressere Marcos påstande og bekymringer for at hjælpe ham med at forstå værdien af teamwork og kommunikation?

Bemærk: Tænk på, at Marco altid har været perfektionist og har høje forventninger til sig selv og andre.

2. Hvordan vil du hjælpe Marco med at indse, at restaurantteamet kan have en anden arbejdsstil end hans egen? (Er det muligt, at Marcos perfektionisme lægger for meget stress på ham selv?)

3. Er der en måde at involvere teamet i dine bestræbelser på at informere Marco om restaurantmål og nuværende præstationer?

4. Hvis du var i Jasmines situation, hvilke strategier ville du så bruge til at fremme en mere inkluderende og fleksibel arbejdsplads, hvor medarbejdernes meninger og perspektiver blev hørt og værdsat?

Module 4: Support Management

HOST

Unit 6 – Developing Staff through Gamification and Serious Games

- Gamification and Serious games have proven to be effective learning strategies.

Deep dive into Serious Gaming

- Benefits & Implementation
- Differences between Serious Gaming and Gamification
- Design insights for the HOST Board Game

Erasmus+

Trænerens bemærkninger: Forklar elementerne i Gamification og Serious Games, der vil blive diskuteret i denne Unity. Begynd med at spørge deltagerne, om de kan definere disse begreber.

- **Fordele og implementering:** Serious Gaming og Gamification har unikke fordele, som gør dem til ideelle instrumenter til specifikke implementeringer. I dette afsnit dykker vi ned i disse fordele for at forstå værdien af spil som et læringsinstrument.
- **Forskelle mellem Serious Gaming og Gamification:** Selvom udtrykkene ofte bruges i samme sætning, har de unikke egenskaber
- **Designindsigt til HOST-brætspillet:** For at binde læringen fra denne enhed sammen ser vi nærmere på de designvalg, der er truffet i HOST-brætspillet. Denne praktiske anvendelse af teorien hjælper deltagerne med at forstå designprocessen for denne type læringsintervention.

Module 4: Support Management
HOST

Benefits of Serious Gaming & Gamification

• • **Serious Gaming**

- Engaging & meaningful
- Safe learning environment
- Adaptive & flexible




Erasmus+

Trænerens bemærkninger: Den første og måske mindre kendte form for spil som læringsintervention er Serious Gaming. Et seriøst spil kan være en app, et brætspil eller en sportsaktivitet, der er designet fra bunden for at nå et specifikt læringsmål.

- **Engagerende og meningsfuld:** Interventionen er normalt designet til at være meget engagerende for målgruppen. Et sjovt brætspil eller en fascinerende spil-app på din telefon. De er sjove at engagere sig i og får spilleren til at glemme, at de overhovedet lærer.
- **Sikkert læringsmiljø:** Den primære fordel ved et seriøst spil er, at spilleren føler sig tryk ved at begå fejl i spillet. Disse fejl relaterer sig ofte direkte til læringsmålene, hvilket gør det klart for spilleren, hvor deres blinde vinkler eller mangel på viden ligger, uden at de behøver en negativ oplevelse under deres arbejde for at lære dette.
- **Adaptiv og fleksibel:** Seriøse spil er ofte designet til at arbejde med en facilitator, der styrer spillesessionen. En kombination af en god facilitator og regler, der har fleksibilitet indbygget, kan spillet tilpasses til spillernes niveau. Dette gør oplevelsen sjov og opnåelig for alle niveauer af erfaring blandt medarbejderne.

Module 4: Support Management
HOST

Benefits of Serious Gaming & Gamification

Gamification

- Integrate into daily work
- Actionable goals



• Erasmus+

Trænerens bemærkninger: Forklar, at Gamification er et udtryk, der bruges til at beskrive anvendelsen af spilelementer i "normale" aktiviteter. For eksempel; tilføjelse af et pointsystem til en bestemt opgave med opnåelige milepæle, der belønner spillere med noget andet end penge (såsom ros, status, anerkendelse). Det bedste eksempel er Duolingo, som gør normale sprogindlæringsaktiviteter mere engagerende gennem point, striber og badges.

- **Integrer i det daglige arbejde:** Fordelen ved gamification er, at det kan integreres i det daglige arbejde. Det betyder, at tidsbehovet reduceres, og det kan være lettere at overbevise ledelsen om at tage chancen med denne type intervention.
- **Handlingsrettede mål:** Pointen med gamification er ofte at gøre "spillere" motiverede til at udføre en bestemt type opgave eller vise adfærd, der får dem foran i "spillet". Dette kan gøre vage mål som: "vores mål er at holde arbejdspladsen ryddelig hver dag" handlingsrettede ved at belønne medarbejdere, der viser den passende adfærd med point.

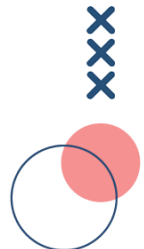
Module 4: Support Management


H-OOST

The difference between Serious Gaming and Gamification

Serious Gaming

- Form: Standalone
- Purpose: Education
- Structure: Defined
- Interactivity: Highly interactive




Erasmus+

Trænerens bemærkninger: Med en grundlæggende forklaring af fordelene dykker vi dybere ned i forskellen mellem Serious Gaming og Gamification i disse dias.

- **Form:** Serious Gaming er næsten altid designet i en selvstændig form. Det betyder, at det ikke er integreret i en almindelig aktivitet.
- **Formål:** På grund af denne dedikerede form egner formatet sig godt til at dykke dybt ned i et emne. Derfor er uddannelse (opnåelse af viden) og analyse/refleksion almindelige formål med at anvende denne type intervention. Det skal sammenlignes med en træningsaktivitet som f.eks. træning med en skuespiller eller deltagelse i en workshop. Det sigter mod langsigtede resultater.
- **Struktur:** Seriøse spil har ofte en klart defineret struktur (spilleregler), der skal følges for at opnå læringsudbyttet som designet af spildesignerne og forskerne.
- **Interaktivitet:** Seriøse spil er meget interaktive. Det betyder, at spillernes input (valg, der træffes, besvares spørgsmål) har stor indflydelse på spillets udfald. Dette er et af kravene til et sjovt spil; Hvis spilleren føler, at de er 'på skinner' mod en foruddefineret destination, vil de miste interessen.

Module 4: Support Management


Comparison

Serious Gaming

- Form: Standalone
- Purpose: Education
- Structure: Defined
- Interactivity: Highly interactive

Gamification

- Form: Standalone
- Purpose: Engagement & Motivation
- Structure: Flexible
- Interactivity: Low level 'interaction'




Erasmus+

Trænerens bemærkninger: Dette dias kan bruges til at opsummere. Spørg deltagerne, om de kan forklare, hvorfor formen og formålet er relateret til hinanden. Giver det mening, at en selvstændig intervention ville være bedre egnet til dyb læring og langsigtede resultater end en integreret spilaktivitet?

Øvelse

Case: Ledelsen af en hotelkæde modtager feedback fra ledere om, at nogle medarbejdere på en af deres lokationer føler sig ekskluderet i deres team. Lederne angiver, at denne feedback hovedsageligt kommer fra medarbejdere, der arbejder på deltid. Det ser ud til, at fuldtidsansatte har svært ved at tilpasse sig deres kollegers svingende tidsplaner og klager til hinanden. Dette skaber vrede på begge sider.

Design et seriøst spil eller gamification for at hjælpe denne situation. Slutmålene bør være:

- * Spændingen/vreden mellem begge grupper reduceres
- * Begge grupper forstår, hvad der forårsager frustrationer på den anden side
- * Begge grupper begynder at diskutere, hvordan disse vanskeligheder kan fjernes og forbedre deres samarbejde


Diskussion:

Diskuter med spillerne, hvorfor et seriøst spil eller gamification ville være egnet til denne situation. Tal om potentielle risici ved at implementere denne type intervention, og diskuter fordelene ved at bruge denne intervention.

Design of HOST Board Game

Goals

- Team reflection exercise
- In person
- Inclusive activity

 Erasmus+

Trænerens noter: Start med at forklare målene for HOST-brætspillet

- **Teamrefleksionsøvelse:** Spillet skal få spillerne til sammen at reflektere over deres inklusivitet af neurodiverse kolleger.
- **Personligt:** Da interventionen berører et vanskeligt emne, bør interventionen udføres personligt. Dette giver mulighed for dybere diskussion end en fjern- eller ikke-samtidig aktivitet.
- **Inkluderende aktivitet:** Interventionen skal være inkluderende over for neurodiverse mennesker. Måden dette gøres på

Forklar, at ovenstående mål gjorde det klart, at et seriøst spil var den bedste mulighed. En gamification-løsning ville ikke fungere med emner, der er så følsomme. Gamification ville heller ikke være en god mulighed for at få kolleger på samme sted til at diskutere noget sammen, det gøres for det meste 'ved siden af' under almindeligt arbejde.

Endelig ville det være vanskeligt at gøre dette til en inkluderende aktivitet, da de handlinger, der kan føre til forandring, ikke er de samme for alle kolleger. Neurodiverse kolleger kan øge inklusiviteten ved at være åbne om de udfordringer, de står over for. Ikke-neurodiverse kolleger kan øge inklusiviteten ved at lytte til disse udfordringer og tilpasse arbejdsmiljøet til at imødekomme

udfordringer, som deres kolleger står over for. Dette gør det svært at designe en gamification, der føles sjov, retfærdig og lige for alle spillere.

Design of HOST Board Game

Inclusive activity

- Structure
- Turn taking
- Role-playing
- Close to reality

 Erasmus+

Trænerens noter: I dette dias kan du dykke dybere ned i, hvorfor et brætspil kan være en inkluderende aktivitet for neurodiverse mennesker, især mennesker med ASD.

- **Struktur:** Spillet tilbyder en klar struktur. Dette hjælper mennesker med ASD med at forstå de handlinger, de kan foretage under spillet, og de trin, der vil blive taget i løbet af spillet. Ved at fjerne store overraskelser i reglerne kan de lægge strategier og spille sammen med deres kolleger.
- **Turtagning:** Turtagning kan være en udfordring i udviklingen af mennesker med ASF. Ved at give en klar turtagningsstruktur (hvornår er en runde overstået, hvem får lov til at træffe et valg på hvilket tidspunkt, hvem der får lov til at sige noget), giver mennesker med ASF mulighed for at føle sig trygge ved at give deres input, når det er passende.
- **Rollespil:** Forskning viser, at mennesker (især drenge) med ASD nyder spil, der involverer rollespil. Dette virker kontraintuitivt, da rollespil er en meget social aktivitet. Men ved at fjerne sig selv fra deres personlige kampe og kontekster kan de fjerne deres hævninger i sociale sammenhænge og mere naturligt interagere inden for en gruppe.
- **Tæt på virkeligheden:** På trods af at have dette rollespilselement, bør fantasiens kontekst stadig forblive tæt på virkeligheden. I dette tilfælde: at drive et hotel. At gøre spillet for abstrakt kan forårsage problemer i overførslen af læringen. Hvis udfaldet af spillet er for

symbolsk, kan det være svært for mennesker med ASF at relatere det til en anden, reel situation.

[illegible]

Trænerens bemærkninger: Til sidst skal du diskutere med gruppen, hvordan et seriøst spil eller gamification skal introduceres i en organisation

- **Positionering:** Det kan hjælpe at præsentere spilinterventionen som et 'læringsværktøj' snarere end et spil. Markedet for Serious Games er stadig for ungt til at blive bredt accepteret og forstået af ledere verden over. Det betyder, at det kan være lettere at forklare interventionen som et læringsværktøj frem for et seriøst spil. Vær opmærksom på, at nogle ledere måske allerede er begejstrede for spil som læringsværktøj, og ændr forfremmelsen i overensstemmelse hermed.
- **Ambassadører:** Fordi spil kan være en iboende sjov aktivitet at deltage i, hjælper det at have ambassadører blandt medarbejderne, der kan bevidne spillets sjove og værdimæssige faktorer. Det er med til at skabe begejstring blandt andre kolleger. At skabe "hype" og buzz omkring spilinterventionen kan have fordele for læringsresultaterne, da spillere vil have mere buy-in til at engagere sig i spillet.