

HOST

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

Modul 4

Administration af support

Forfatter: Dekaplus Business Services Ltd

Cypern

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.



Co-funded by
the European Union

Modulets titel	Modul 4: Support Management
Læringsmål	<p>Modul 4 har til formål at:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uddan elever om inklusivitet for medarbejdere med autisme i hotel- og restaurationsbranchen. 2. Træn eleverne i at lede autismevenlige teams. 3. Giv information om autisms indvirkning på arbejdspladsen. 4. Tilbyde retningslinjer for skræddersyet uddannelse og social inklusion. 5. Undervis i anvendelserne af seriøst spil og gamification 6. Forstå de grundlæggende principper og design af HOST-brætspillet
Læringsresultater	<p>Gennem modul 4 vil eleverne kunne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vis kompetence i at skabe et inkluderende miljø for medarbejdere med autisme. 2. Udviser kompetence i at lede og lede autismevenlige teams. 3. Få viden om de unikke udfordringer og styrker hos medarbejdere med autisme i hotel- og restaurationsbranchen. 4. Udvikle færdigheder i at implementere skræddersyede træningssessioner og strategier for social inklusion. 5. Udnytte værktøjer til løbende evaluering og tilpasning af arbejdsmiljøet. 6. Fremme samarbejde og forståelse blandt forskellige teammedlemmer. 7. Forstå værdien af seriøst spil og gamification.

Indførelsen

I de senere år har autismerelaterede NGO'er, forskere, terapeuter og socialt ansvarlige virksomheder understreget behovet for at "udvide" tidlige livsinterventioner, der fokuserer på udviklingsstøtte til mennesker med autisme. Denne udvidelse sigter mod en samlet tilgang, der sikrer støtte gennem hele beskæftigelsescyklussen og derefter. Men en bemærkelsesværdig procentdel af personer med autisme, selv i hotelbranchen, befinder sig ofte i roller, der måske ikke fuldt ud udnytter deres unikke evner. Disse udfordringer med at sikre og opretholde meningsfuld beskæftigelse kan spores tilbage til:

- Den manglende adgang til erhvervsuddannelse, der er skræddersyet til deres behov.
- Kommunikationsudfordringer, især i gæstecentrerede roller.
- Eksisterende fordomme og misforståelser om autisme.
- Et hul i forståelsen fra arbejdsgivere i hotel- og restaurationsbranchen.
- Fravær af jobroller og opgavebeskrivelser, der tager hensyn til deres unikke styrker.
- Arbejdsmiljøer, der ikke altid er sensoriske venlige.
- Mangel på dedikerede organisatoriske ressourcer til vedvarende støtte.

Det er muligt at overvinde disse barrierer gennem erhvervsuddannelser, der er skræddersyet til ledere i hotel- og restaurationsbranchen. Dette udstyrer dem med de nødvendige færdigheder, viden, kompetencer og værktøjer til at yde varig støtte til personale med autisme. I forbindelse med denne støttede beskæftigelsescyklus vil dette modul dykke ned i væsentlige enheder såsom uddannelsesforanstaltninger, der er skræddersyet til specifikke personalegrupper, fremme af social inklusion, definition og evaluering af et autismevenligt arbejdsmiljø og finpudsning af teamledelsesfærdigheder i autismevenlige teams.

Emne 1: Konzeptudvikling og gennemførelse af uddannelsesforanstaltninger for specifikke personalegrupper (dvs. med autisme) og/eller alt personale

I hotel- og restaurationsbranchen er gæstens oplevelse i centrum for alt. Hver medarbejder, der arbejder inden for dette felt, fra kokkene til receptionspersonalet, spiller en stor rolle i dette. Nogle af disse medarbejdere kan have autisme, hvilket betyder, at de ser og oplever verden anderledes. Ved at forstå, hvad der gør disse personer specielle, og også hvilke udfordringer de kan stå over for, kan ledere sikre, at de gør deres arbejde godt og hjælpe gæsterne med at få en mindeværdig oplevelse. Ligesom hvordan en kok kan have brug for specielle værktøjer til at tilberede

en ret, kan medarbejdere med autisme have brug for en særlig uddannelse, der passer til deres behov. Med denne træning kan de blive uvurderlige medlemmer af teamet.

1. a. Retningslinjer for udvikling af uddannelsesforanstaltninger

I hotel- og restaurationsbranchen betyder det at skabe den rigtige træning for medarbejdere med autisme at forstå deres styrker, se tingene fra deres synspunkt og hjælpe dem, hvor de har brug for det. Når vi dykker ned i retningslinjerne for udvikling af træningsforanstaltninger, er det vigtigt at huske, at autisme er et spektrum, og hvert individ er forskelligt. Som sådan giver en one-size-fits-all-tilgang muligvis ikke de ønskede resultater. Derfor er det vigtigt at skræddersy træningen, så den matcher personalets behov.

1. **Forståelse af individuelle behov:** Før du starter et træningsprogram, er det afgørende at forstå de unikke behov hos medarbejdere med autisme på steder som hoteller og restauranter. At tale direkte med dem, se, hvordan de arbejder, og indsamle feedback kan hjælpe med dette.
2. **Samarbejdstilgang til træning:** Engager dig med eksperter inden for autisme og, når det er muligt, med autistiske medarbejdere. Deres indsigt kan give anvisninger til at skabe effektiv træning, der er skræddersyet til hotel- og restaurationsbranchen.
3. **Praktisk læring:** I betragtning af hotel- og restaurationsbranchens praktiske karakter skal du lægge vægt på praktiske træningssessioner. Rollespil kan for eksempel være et effektivt værktøj til at hjælpe medarbejderne med at navigere i de komplekse sociale interaktioner, de kan støde på.
4. **Feedback og forfining:** Etabler en robust feedbackmekanisme. Det betyder, at de indsamler deres tanker, meninger og forslag til træningen for at forfine og forbedre den baseret på deres feedback.

1. b. Bedste praksis

- **Effektiv kommunikation:** Mens kommunikation er en universel færdighed, får den ekstra betydning i hotel- og restaurationsbranchen. Sørg for, at medarbejderne er uddannet til at forstå og formidle information effektivt, så de imødekommer forskellige kundebehov.

- **Empati og kundeservice:** Udstyr medarbejderne med færdigheder til at genkende og reagere på en række kundefølelser. Dette er afgørende for at sikre mindeværdige gæsteoplevelser.
- **Navigere i teamdynamik:** I hotel- og restaurationsbranchen er teamwork nøglen. Giv træning, der hjælper med at skabe en synergistisk effekt i et mangfoldigt team.
- **Kontinuerlig læring og tilpasning:** I betragtning af servicebranchens dynamiske karakter skal du fremme en kultur med kontinuierlig læring. Dette sikrer, at medarbejderne altid er klædt på til at imødekomme branchens skiftende krav.

Emne 2: Tilpasning og gennemførelse af specifikke foranstaltninger til social integration

Hotel- og restaurationsbranchen trives med menneskelige interaktioner, hvilket gør det vigtigt at skabe et miljø, hvor alle, især dem med autisme, føler sig værdsat og inkluderet. Et mangfoldigt og inkluderende miljø beriger arbejdspladsen og forbedrer til gengæld servicekvaliteten og gæstetilfredsheden.

2. a. Betydningen af social inklusion for personer med autisme i gæstfrihed

Hver stilling inden for gæstfrihed spiller en afgørende rolle, fordi hver medarbejder på et tidspunkt interagerer med gæsterne. Det er vigtigt at sikre, at alle led i denne kæde, især medarbejdere med autisme, føler sig værdsat og integreret. Ligesom en kæde kun er så stærk som sit svageste led, formes gæsteoplevelsen af enhver interaktion. At anerkende de unikke styrker og perspektiver, som autistiske medarbejdere bringer, kan løfte denne oplevelse og gøre den endnu mere mindeværdig for gæsterne.

Nogle af fordelene ved at fremme et inkluderende miljø for personer med autisme inkluderer:

- **Forskellige perspektiver:** Mennesker med autisme har ofte unikke måder at se situationer på, hvilket fører til innovative løsninger og en dybere forståelse af gæsternes behov.

- **Forbedret gæsteoplevelse:** Et inkluderende personalemiljø betyder ofte bedre gæsteinteraktioner. Når medarbejdere, herunder dem med autisme, føler, at de hører til, udmærker de sig i deres roller.
- **Positivt brandimage:** Virksomheder, der prioriterer inklusion for alle, herunder dem med autisme, er mere tiltalende for både potentielle medarbejdere og gæster.

2. b. Skræddersy strategier for social inklusion til personer med autisme i gæstfrihed

- **Træning:** Organiser sessioner, der fokuserer på at forstå autisme og dens indvirkning på enkeltpersoner. Udstyr personalet med viden om autisme, fremme forståelse og empati.
- **Klar kommunikation:** Etabler retningslinjer for effektiv kommunikation under hensyntagen til de unikke behov hos personer med autisme. Dette kan omfatte brug af klart sprog for at undgå potentielle fejlfortolkninger og brug af visuelle hjælpemidler, når det er nødvendigt.
- **Fysisk og socialt miljø:** Tænk på at skabe mere stille områder eller planlægge opgaver i mindre travle tider for at imødekomme de sensoriske præferencer hos dem med autisme. Det er også vigtigt at pleje en indbydende atmosfære, hvor alle sætter pris på hinandens unikke karakter og giver en hjælpende hånd, når det er nødvendigt.

2. c. Handlingstrin til fremme af inklusivitet for personer med autisme

- **Fair rekruttering:** Sørg for, at rekrutteringsprocesserne er gennemsigtige og upartiske, og at der aktivt tages hensyn til personer med autisme.
- **Mentorinitiativer:** Par nyansatte med erfarne medarbejdere, især gavnligt for medarbejdere med autisme, for at lette en mere gnidningsløs integration.
- **Regelmæssige gennemgange:** Vurder regelmæssigt effektiviteten af inklusionsinitiativer, indsamle feedback, især fra personale med autisme, og foretag nødvendige justeringer.

Ved at prioritere social inklusion, især for personer med autisme, kan hotel- og restaurationsbranchen tilbyde et indbydende og berigende miljø for alle.

Emne 3: Definitionen af et autismevenligt arbejds- og træningsmiljø

3. a. Karakteristika for et autismevenligt arbejdsmiljø

Autisme påvirker individer på forskellige måder, især med hensyn til sensoriske og sociale interaktioner. At anerkende disse unikke behov og foretage nødvendige justeringer sikrer, at medarbejderne er komfortable og derfor produktive.

1. **Sensoriske akkommodationer:** Mange personer med autisme oplever sensorisk overbelastning. Hotel- og restaurationsvirksomheder kan blive travle og støjende, især i højsæsonen. Som sådan er det vigtigt at tilbyde lindring fra overvældende stimuli. Dette kan opnås ved:
 - Minimering af sensoriske stimuli, f.eks. ved at reducere baggrundsstøj.
 - At give det autistiske personale mulighed for at få en pause, når de føler sig overvældet.
2. **Klar kommunikation:** Effektiv kommunikation er afgørende. For personer med autisme:
 - Kommunikationen skal være klar og direkte.
 - - Fremhæv skriftlige instruktioner eller visuelle hjælpemidler, når det er muligt.
3. **Fleksibilitet og rutine:** Ændringer i tidsplaner kan være udfordrende for personer med autisme. Vigtigheden af rutine og forudsigelighed er altafgørende. Det kan være en fordel at tilbyde fleksibilitet i planlægning og arbejdsordninger, samtidig med at der opretholdes en konsekvent rutine.
4. **Inkluderende kultur:** Arbejdspladskulturen bør være inkluderende og acceptere neurodiversitet. Dette omfatter:
 - Uddannelse og træning for kolleger til bedre at forstå og støtte personer med autisme (og andre neurodivergente tilstande).
 - Fremme af et miljø, der værdsætter og rummer de unikke styrker og udfordringer hos personer med autisme.
5. **Støttende ledelse:** Ledernes rolle er afgørende for at skabe et autismevenligt arbejdsområde. Deres ansvarsområder omfatter:
 - At identificere, hvornår nogen måske føler sig overvældet.
 - Tilbyde den rigtige form for støtte eller justeringer.

Derfor er det så vigtigt at udstyre dem med den rigtige træning.

Emne 4: Evaluering og tilpasning af et autismevenligt arbejds- og træningsmiljø

At skabe et autismevenligt arbejds- og træningsmiljø er en rejse snarere end en destination. Som sådan er det kun det første skridt at sikre det rette miljø. Løbende evaluering og tilpasning er afgørende for at opretholde og forbedre miljøets effektivitet. Denne enhed dykker ned i de metoder og strategier, som hospitality management kan anvende til at evaluere og forfine eventuelle autismevenlige initiativer.

4. a. Metoder til evaluering af effektiviteten af et autismevenligt miljø

For at sikre, at gæstfrihedsmiljøet virkelig er autismevenligt, er det vigtigt at have en systematisk tilgang til evaluering. Her er nogle metoder:

1. **Indsamling af feedback:** En af de mest direkte måder at forstå effektiviteten af ethvert initiativ på er at høre fra dem, det påvirker. Regelmæssig indsamling af feedback fra alle medarbejdere, med særlig vægt på dem med autisme, kan give uvurderlig indsigt. Denne feedback kan fremhæve, hvad der virker, hvad der ikke virker, og hvor der kan være plads til forbedringer.
2. **Observationsvurderinger:** Ud over blot feedback kan det at tage sig tid til at observere arbejdsmiljøet kaste lys over potentielle forbedringsområder eller udfordringer, der måske er blevet overset. Dette kan især være gavnligt i hotel- og restaurationsbranchen, hvor interaktioner med gæster og teamdynamik spiller en væsentlig rolle. At observere, hvordan medarbejdere med autisme navigerer i deres roller og interagerer med andre, kan give et klarere billede af miljøets effektivitet.
3. **Præstationsmålinger:** Selvom tal ikke er alt, kan de give et håndgribeligt mål for, hvor godt et miljø tjener sine medarbejdere. Ved at overvåge præstations- og jobtilfredshedsniveauerne for alle medarbejdere, især dem med autisme, er det muligt at måle, om miljøet er befordrende for deres produktivitet og trivsel. I hotel- og restaurationsbranchen kan dette oversættes til målinger som gæstetilfredshedsscore, effektivitet i servicelevering eller endda fastholdelsesrater for medarbejdere med autisme.

4. b. Feedbackmekanismer og strategier for løbende forbedringer

1. **Undersøgelser og spørgeskemaer:** Brug strukturerede værktøjer til at indsamle omfattende feedback fra medarbejderne. Det er afgørende at sikre anonymitet i disse værktøjer, da det tilskynder til ærlige og ærlige svar. Den indsamlede feedback kan give indsigt i effektiviteten af de nuværende strategier og områder, der muligvis skal forbedres.
2. **Regelmæssige gennemgangsmøder:** Det er en fordel at arrangere periodiske møder, hvor medarbejderne åbent kan diskutere deres erfaringer i arbejdsmiljøet. Disse møder fungerer som en platform for dem til at dele deres perspektiver og udfordringer og komme med forslag til forbedringer. Sådanne interaktioner kan fremme en følelse af tilhørsforhold og sikre, at deres bekymringer behandles hurtigt.
3. **Handlingssystem:** Det er ikke nok bare at indsamle feedback; der skal være et system på plads, der sikrer, at der træffes foranstaltninger baseret på den feedback, der gives. Dette system skal være gennemsigtigt, hvor medarbejderne kan se håndgribelige ændringer eller forbedringer foretaget baseret på deres forslag. Dette indgyder ikke kun tillid til feedbackprocessen, men sikrer også, at arbejdsmiljøet løbende udvikler sig for at imødekomme behovene hos alle medarbejdere, især dem med autisme.

Ved at bruge de rigtige lytteværktøjer kan arbejdsgivere effektivt indsamle feedback, hvilket gør det lettere for medarbejderne at formidle deres følelser og oplevelser. Analyse af disse data kan hjælpe med at identificere, hvad der fungerer godt, og hvilke områder der kræver opmærksomhed. At handle på disse oplysninger, mens de stadig er relevante, sikrer, at arbejdsmiljøet forbliver befordrende og støttende for alle, især for dem med autisme.

5. Emne 5: Teamledelsesfærdigheder (i autismevenlige teams)

I hotel- og restaurationsbranchen er teams ryggraden i serviceleveringen. Når disse teams inkluderer medlemmer med autisme, bliver det altafgørende at forstå og administrere dem effektivt. Denne enhed dykker ned i dynamikken i sådanne teams og tilbyder strategier for at sikre, at de fungerer problemfrit og effektivt.

5. a. Forståelse af dynamikken i neurodiverse teams

Autisme introducerer en unik blanding af styrker og udfordringer på arbejdspladsen. At genkende og forstå disse nuancer kan bane vejen for et mere befordrende arbejdsmiljø. For eksempel har personer med autisme ofte forskellige kommunikationsstile. Det vil sige, at de måske foretrækker klare og direkte instruktioner, og nogle gange kan visuelle hjælpemidler være en stor hjælp for dem. De sanselige oplevelser, som er en konstant i gæstfrihedens travle miljø, kan være særligt intense for nogle personer med autisme. Til dette formål kan enkle justeringer, som at ændre belysningen eller skabe stillezoner, forbedre deres komfort. Derudover kan sociale interaktioner, som er essensen af hotel- og restaurationsbranchen, give udfordringer. At sikre, at interaktioner er strukturerede og forudsigelige, kan gøre en verden til forskel.

5. b. Strategier til effektiv teamledelse

Før du implementerer nogen strategier, er det vigtigt, at alle teammedlemmer har en grundlæggende forståelse af autisme. Simple træningssessioner kan være et udgangspunkt, der fremmer forståelse blandt teamet. Kommunikation, især i hotel- og restaurationsbranchen, skal være krystallklar. For dem med autisme kan dette betyde en præference for skriftlige instruktioner eller brug af visuelle hjælpemidler for at sikre, at der ikke er plads til tvetydighed. Det dynamiske miljø i gæstfrihed kan være overvældende med hensyn til sanseindtryk. Gennemtænkte overvejelser, som at skabe et roligt hjørne, kan være gavnlige. Desuden kan forandring, selvom den er uundgåelig, være foruroligende for nogle. At opretholde en rutine eller give en heads-up om kommende ændringer kan hjælpe med at gøre overgange mere glatte. Endelig er hvert teammedlem, uanset deres rolle, afgørende. At sikre, at alle føler sig værdsat, kan opnås gennem teamaktiviteter og regelmæssige feedbacksessioner.

For at lede neurodiverse teams effektivt bør ledere i hotel- og restaurationsbranchen sikre, at konstruktiv feedback er:

- Tydelig
- Specifik
- Fokuseret på adfærd frem for personlige egenskaber
- Fremhævelse af styrker, samtidig med at der tages fat på områder, der kan forbedres, fremmer vækst
- Nyttigt til at tilpasse teammedlemmer til organisatoriske mål

For personer med autisme kan feedback, der er direkte og fri for tvetydigheder, være særlig gavnlig, idet den vejleder deres faglige udvikling og sikrer, at de forbliver i overensstemmelse med teamets mål.

5. c. Fremme af samarbejde og forståelse blandt forskellige teammedlemmer

Teambuilding-aktiviteter, såsom gruppebrainstorming-sessioner eller problemløsningsudfordringer, kan være medvirkende til at forbedre samarbejdet. Træningssessioner, der fokuserer på at forstå forskellige kulturer, baggrunde og perspektiver, kan yderligere øge inklusiviteten i teamet. Endelig kan åbne kommunikationskanaler, hvor teammedlemmer føler sig trygge ved at dele deres erfaringer og bekymringer, sikre et harmonisk arbejdsmiljø, hvor alle føler sig hørt og forstået.

6. Enhed 6: Udvikling af personale gennem gamification og seriøse spil

Seriøse spil og gamification skiller sig ud som effektive læringsstrategier, der omfavnes af uddannelsesfællesskaber verden over. Som navnet antyder, udnytter begge tilgange spilmekanikker til at løfte læringsoplevelsen, hvilket gør dem tilpasningsdygtige til forskellige uddannelsesmål, herunder informationsformidling, adfærdstræning og holdningstransformation.

6. a. Gamification og seriøst spil

Anvendelse af spilmekanik giver mulighed for et skift i elevernes holdninger til potentielt kedeligt eller tilsyneladende ubrugeligt indhold, hvilket omdanner det til et engagerende og meningsfuldt format. For medarbejdere i hotel- og restaurationsbranchen, der har travle hverdagsplaner, kan et spil fjerne nogle af de mentale barrierer, der følger med 'læringsaktiviteter'. De ser det måske stadig som ubrugeligt, før de spiller, men det er i det mindste sjovt! Bagefter er hensigten, at eleverne skal forstå formålet med aktiviteten.

Det er vigtigt at erkende, at der ikke er nogen ensartet formel til at tilpasse læringsindhold til et seriøst spil, da det, der engagerer og har betydning for en gruppe, kan variere for en anden. Denne

overvejelse er altafgørende, når du udvikler en læringsintervention baseret på gamification eller et seriøst spil.

En af de vigtigste fordele, der ofte udnyttes i gamificerede tilgange, er muligheden for, at spillere kan begå fejl under læringsprocessen. Selvom det kan være nedslående at begå fejl i traditionelle test- eller opgaveudførelsesscenarier, er det grundlæggende at spille. Ligesom ingen bliver professionel fodboldspiller på deres første spark, drager eleverne fordel af friheden til at eksperimentere med deres valg i et legende læringsmiljø. Dette kan være svært at organisere i et gæstfrihedsmiljø. Der er altid en kunde, du skuffer, hvis du prøver noget nyt, og det mislykkes.

Gaming giver en måde at øve sig på uden at gå på kompromis med forholdet til kunder, gæster, kolleger og ledere.

Legende læring giver også den fordel, at den fjerner individer fra deres komfortzoner og tilbyder nye perspektiver. Medarbejdere, der er forankret i specifikke arbejdsmetoder, kan modstå at prøve noget nyt. HOST Serious Game løser dette ved at fordybe spillerne i en andens historie. At give råd til en anden karakter giver mulighed for klarere tænkning om en situation, beslægtet med villigheden til at fodre et kæledyr, selv når det er for træt til at lave mad.

6. b. Forskellen mellem seriøse spil og gamification

- **Seriøse spil:** Seriøse spil er designet med et primært formål ud over underholdning. De udnytter spilmekanikker til at engagere og uddanne spillere, adressere specifikke problemer i den virkelige verden eller formidle meningsfulde færdigheder. I dette tilfælde har det seriøse spil for hotel- og restaurationsbranchen til formål at forbedre inklusionen på arbejdspladsen for personer med autisme. Spillet bliver et værktøj til erfaringsbaseret læring, der giver spillerne mulighed for at navigere i scenarier og træffe beslutninger, der afspejler udfordringer i deres virkelige arbejdsmiljø.

HOST Serious Game falder klart ind under kategorien Serious Game, det er et selvstændigt produkt (og aktivitet), ikke en integreret del af de daglige arbejdsaktiviteter. I dette tilfælde blev valget truffet til et Serious Game, fordi et af hovedmålene var at stimulere samtalen og refleksionen omkring inklusivitet i en gruppekontekst. Konteksten for interventionen er meget indflydelsesrig i valget mellem Serious Gaming og Gamification, og den ene bør ikke ses som 'bedre' end den anden. De er forskellige midler til forskellige mål.

- **Gamification:** Gamification involverer integration af spilelementer i ikke-spilkontekster for at øge brugernes engagement og motivation. Det er ikke et komplet spil i sig selv, men snarere en strategi for at gøre opgaver eller processer sjovere og mere overbevisende. Et eksempel kunne være at tilføje konkurrence- eller pointbaserede belønningssystemer til arbejdsmiljøet for at stimulere visse adfærdsmønstre.

Et af de mest populære og velkendte eksempler på gamification er appen Duolingo. Denne applikation bruger smart badges, point, ranglister og streaks til at gøre kerneaktiviteten (sprogindlæringsøvelser) tiltalende. Det er ikke et 'spil' med sin egen struktur eller regler; Det ændrer ikke noget ved de almindelige sprogindlæringsaktiviteter. Hellere; Det ændrer alt **omkring** aktiviteten for at gøre den tiltalende.

Vigtige forskelle:

1. Formular:

- **Seriøse spil:** Komplette, selvstændige spil med et bestemt formål og en bestemt fortælling.
- **Gamification:** Inkorporerer spilelementer i eksisterende processer eller aktiviteter.

2. Formål:

- **Seriøse spil:** Det primære mål er uddannelse eller at løse problemer i den virkelige verden.
- **Gamification:** Øger engagement og motivation i ikke-spilsammenhænge.

3. Struktur:

- **Seriøse spil:** Har typisk en defineret struktur, historie og et sæt regler.
- **Gamification:** Kan være mere fleksibel og tilpasse spilelementer, så de passer til konteksten.

4. Interaktivitet:

- **Seriøse spil:** Høj grad af interaktivitet, der involverer spillerne i beslutningstagning og problemløsning.
- **Gamification:** Forbedrer brugerinteraktionen, men involverer muligvis ikke kompleks beslutningstagning som i et komplet spil.

6. c. Udvikling af servicespersonale med autisme gennem HOST-brætspillet

Forskning fra Mazurak (2013) har vist, at drenge med autisme bruger næsten dobbelt så meget tid om dagen på videospil end drenge med typisk udvikling. Den samme forskning viser, at visse videospil har en højere risiko for at forårsage negative symptomer inden for denne målgruppe (såsom uopmærksomhed eller irritabilitet). Dette fortæller os, at spil sandsynligvis vil finde accept i målgruppen af mennesker med autisme, men der bør være omhu i den type spil, der er designet. Især rollespil med fokus på langsigtede belønningsordninger er en risikofaktor for denne målgruppe.

Derfor kan Serious Gaming anvendt som en engangs gruppeintervention være en bedre løsning for mennesker med autisme sammenlignet med gamification anvendt over lange perioder. De belønningsordninger og sociale konkurrencer, der ofte bruges til gamification på arbejdspladsen, kan føre til tvangsmæssige adfærdsmønstre med fokus på at nå gamification-mål og miste overblikket over kerneaktiviteten (at udføre jobbet). Dette kan føre til negative interaktioner med kunder og bør derfor undgås.

HOST Serious Game er derfor designet som en engangs gruppeintervention med gentagelsesmuligheder som et 'konventionelt' brætspil. Det er designet til at imødekomme behovene hos mennesker med autisme for at hjælpe dem med at udvikle jobrelaterede og interpersonelle færdigheder gennem følgende foranstaltninger:

- **Klar struktur:** Spillets struktur forklares i begyndelsen af spillet og forbliver konsekvent gennem hele spillesessionen. Dette gør spillet forudsigeligt, let at lære og styre mellem spillere. Erfarne spillere fremskynder nye spilleres læringsproces ved at forklare det grundlæggende på forhånd.
- **Turtagning:** At skiftes er en social norm, der kan være sværere for unge med autisme. Negative oplevelser med dette tidligt i livet kan føre til øget modvilje mod at deltage i uklare turstrukturer senere i livet (hvornår kan/skal jeg sige fra?). Derfor er HOST serious game designet til eventuelt at have spilsessioner faciliteret gennem en træner eller manager, der sørger for, at alle får en chance for at dele deres mening. Spillet har også en klar turstruktur, hvor en person ved hver tur er 'i spidsen'.
- **Rollespil:** Der er et element af rollespil, da hotellet i brætspillet er et fiktivt sted. Og alle karakterer har faste baggrunde og karakteristika. Forskning af Mazurak (2013) viser, at denne type spil foretrækkes af mennesker med autisme. Dette skaber en 'følelsesmæssig adskillelse'

mellem indholdet i spillet og den rigtige arbejdsplads. Dette bør hjælpe neurodiverse spillerhold med at dele deres tanker på en ubekymret måde.

- **Tæt på virkeligheden:** Mens rollespil er et element, handler indholdet i spillet om gæstfrihed. Dette hjælper med at overføre resultaterne af spiloplevelsen til ens arbejde, da der ikke er noget lag af abstraktion. Dette fjerner kampen for mennesker med autisme for at skelne mellem det bogstavelige og det billedlige, det abstrakte og det konkrete; de situationer, der præsenteres for spillerne, afspejler virkelighedsbaserede scenarier.

6. d. Design og mekanik Valg af HOST-brætspillet

HOST-brætspillet er designet med hensyn til følgende aspekter:

- ***Passer de unikke fordele ved spil med medarbejderudviklingsmålene?***

De vigtigste fordele ved spil (erfaringsbaseret læring, sikkert miljø, kontekstskift) er unikke for interventioner/gruppeaktiviteter såsom HOST-brætspillet. Spildesignerne overvejede træningen og de sociale behov hos neurodiverse teams, som blev uddraget gennem målgruppeundersøgelser under HOST-projektets implementering. Spildesignerne gik målrettet efter designet af et brætspil, der direkte gavner spillerne og faktisk matcher deres udviklingsmål. For eksempel; Som forskning viste, er målgruppen allerede meget motiveret for at lære om bestemte emner, derfor er indholdet af brætspillet skræddersyet specifikt til at imødekomme problemer og udfordringer relateret til det daglige arbejde i en hotel- og restaurationsorganisation. Desuden er 'at lave fejl' en del af læringsprocessen og spillets afslutning for at tilskynde til interpersonel læring og motivation til at forbedre sig, samt for at fastholde spillernes interesse for at spille spillet igen i fremtidige sessioner.

- ***Hvorfor designe et brætspil? Ville et andet værktøj ikke være mere effektivt?***

Informeret af forskning og målgruppeundersøgelsesdata leverede HOST Board Game Designers og HOST Project-konsortiet et fysisk brætspil. Denne beslutning blev afvejet mod den pædagogiske effektivitet af det specifikke format; Det stemmer overens med det pædagogiske mål om at få spillere til at sidde sammen og reflektere sammen om inklusion, mens de engagerer sig i interpersonel læring, teambuilding og udveksling af ideer og meninger.

- ***Vil målgruppen være begejstret for denne form for intervention?***

Ifølge målgruppeundersøgelser har målgruppen for HOST-brætspillet en aversion mod spil som læringsmetode. Under designet af den visuelle stil og spilmekanikken sikrede designerne, at

spillet ikke kun 'ser godt ud', men også er 'seriøst' nok med relaterbart indhold, scenarier, roller og spilmekanikker, der afspejler det indre arbejde på et rigtigt hotel. For at opnå dette skal spildesignerne og HOST Project-konsortiet:

1. **Markedsfør spillet som et 'pædagogisk værktøj'** snarere end et traditionelt brætspil. Navngivning og førstehåndsindtryk har stor indflydelse på accept under en legesession. HOST brætspillet er designet med dette i tankerne startende fra navngivningen, men også den visuelle stil.
2. **Samarbejde med serviceschefer og HR-eksperter for at promovere spillet;** De ses ofte som autoriteten på effektive læringsmetoder af personalet, og derfor opfattes tilrettelæggelsen og gennemførelsen af spilsessioner (og efterfølgende løbende faglig udvikling generelt) som en integreret del af deres job.
3. **Skabe ambassadører inden for erhvervsuddannelserne og hotel- og restaurationsbranchen gennem udviklings- og uddannelsesseminarer;** At skabe ambassadører for HOST Board Game opnås ved at involvere medlemmer af erhvervsuddannelses- og hotel- og restaurationsbranchen i Europa, lige fra begyndelsen af udviklingsprocessen af spillet og hele vejen frem til dets levering. Hvis jævnaldrende er villige til at 'ambassere' for spillet, kan andre være mere villige til at give det en chance.

Resumé

Dette modul har givet eleverne en køreplan for at støtte alle medarbejdere, især dem med autisme. Den dækkede trinene til at skabe og implementere træning, sikre, at alle føler et tilhørsforhold og skabe en arbejdsplads, der passer til mennesker med autisme. Det gav også måder at kontrollere, om disse foranstaltninger virker, og tips til at lede teams med medlemmer med autisme. Med disse oplysninger kan ledere skabe et mere inkluderende og støttende miljø for deres teams og øge deres effektivitet.

Endelig har dette modul også vist eleverne fordelene ved Serious Gaming og Gamification. Den har præsenteret en kort introduktion til de designområder, der blev inkluderet, da man overvejede implementeringen af HOST-brætspillet. Desuden præsenterede dette modul argumenter for designvalg foretaget i HOST Serious Game for at forbedre effektiviteten under implementeringen.

Referencer

BENNET, M., & GOODALL, E., 2021. *Ansættelse af personer med autisme: En afgrænsningsgennemgang.* Tilgængelig fra:

https://books.google.com.cy/books?id=9iZBEAAQBAJ&pg=PA18&lpg=PA18&dq=A+theoretical+framework+for+investigating+the+context+for+creating+employment+success+in+information+technology+for+individuals+with+autism&source=bl&ots=myOei_iElz&sig=ACfU3U0LD4YBiZduuZ9Co0AOLCnmS7m75w&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjonLftp6z4AhURi_OHHblqBmUQ6AF6BAgSEAM#v=onepage&q=A%20theoretical%20framework%20for%20investigating%20the%20context%20for%20creating%20employment%20success%20in%20information%20technology%20for%20individuals%20with%20autism&f=false [Åbnet 20. september 2022]

DILLENBURGER, K., MCKERR, L., JORDAN, J., & KEENAN, M. 2016. *Personaletræning i autisme: Den enøjede Wo/Man.* Tilgængelig fra:

https://www.researchgate.net/profile/Mickey-Keenan/publication/305414609_Staff_Training_in_Autism_The_One-Eyed_WoMan/links/5795e28b08ae33e89facdec8/Staff-Training-in-Autism-The-One-Eyed-Wo-Man.pdf?origin=publication_detail [Tilgået 20. september 2022]

DOBUSCH, L. 2020. *Inklusiviteten af inklusionstilgange: Et relationelt perspektiv på inklusion og eksklusion i organisationer.* Tilgængelig fra:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/gwao.12574> [Tilgået 20. september 2022]

KAUSHAL, A. 2021. *Autismebevidsthed: Seks trin til større inklusion på arbejdspladsen.* Tilgængelig fra:

<https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2021/05/10/autism-awareness-six-steps-for-greater-inclusion-in-the-workplace/?sh=3a320efd48c9> [Tilgået 20. september 2022]

MAZUREK, M. 2013. *Brug af videospil hos drenge med autismespektrumforstyrrelse, ADHD eller typisk udvikling.* Tilgængelig fra:

<https://publications.aap.org/pediatrics/article-abstract/132/2/260/31361/Video-Game-Use-in-Boys-With-Autism-Spectrum?redirectedFrom=fulltext>

MINDTOOLS, 2018. *Sådan coacher du: En leders guide til coaching.* Tilgængelig fra: <https://www.mindtools.com/blog/offers/wp-content/uploads/sites/5/2019/08/How-to-Coach-2018.pdf> [Tilgået 20. september 2022]