

FRÆÐSLUFRAMBOÐ FYRIR FYRIRTÆKI Í FERÐAÞJÓNUSTU – ÞÚ VELUR!

ÖRYGGI

SKYNDIHJÁLP

Almenn skyndihjálp

Verkleg skyndihjálp

Inngangur að neyðarvörnum í öræfum

www.raudikrossinn.is/hvad-gerum-vid/namskeid/

BRUNAVARNIR OG RÝMING

www.slokkvibill.is

VINNUVERNDARNÁMSKEIÐ FYRIR STJÓRNENDUR

www.vinnueftirlitid.is

ÖRYGGISNÁMSKEIÐ MSS

Brunavarnir

Skyndihjálp

Sjálfsvörn

Meðferð gagna/vistun og persónuvernd

www.mss.is

ÖRYGGI Á VINNUSTÖÐUM

Markmið námskeiðs er að vekja starfsfólk til umhugsunar um mikilvægi öryggis á vinnustaðnum. Farið yfir viðbrögð við helstu áhættuþáttum sem upp geta komið á vinnustað: bráðaofnæmi svo sem hjartaáfall og fyrstu viðbrögð við meðvitundarleysi. Hlutverk starfsfólks við rýmingu húsnæðis í bruna eða stóráföllum. Slys í eldhúsi, (bruni, skurðir) staðsetning og notkun öryggistækja í eldhúsi og sal.

www.skerpa-namskeid.com/namskeid-i-bodi

ÞJÓNA - ÞJÓNUSTUNÁMSKEIÐ

GRUNNNÁMSKEIÐ FYRIR ALMENNT STARFSFÓLK Í VEITINGARSAL

Markmið námskeið er að skerpa á vinnubrögðum í veitingasal óháð starfsreynslu starfsfólks. Yfirfara samstarf og verklag hjá starfsmannahópnum í heild í samræmi við staðla fyrirtækisins. Kenna og leiðrétta verklag og taka umræðu um vinnubrögð sem ekki er alltaf tími fyrir á vinnutíma. Auka sölu, benda á sölutækifæri og ítreka mikilvægi þjónustubátta.

www.skerpa-namskeid.com/namskeid-i-bodi

ÞJÓNAÐ TIL BORÐS

Framúrskarandi þjónusta og þjónað til borðs. Móttaka og kynninga á matseðli/vörum og drykkjum. Samskipti við eldhús, uppgjör og greiðsla. Uppdekkun og hreinsun á sal. viðbrögð við kvörtunum. Matarsjúkdómar og viðbrögð. Almennt og persónu-legt hreinlæti, fatnaður og framkoma.

www.fraedslunetid.is

VAKTSTJÓRAR, VERKSTJÓRAR OG ÁBYRGÐ Í SAL

Farið er yfir verkferlið í tímaröð: Undirbúningur, framkvæmd og lokun á kvöldi. Mannauðstengdir þættir: Mikilvægi fyrirmyndar í hegðun, valdaframsal, jafningjastjórnun, yfirsýn, verkaskipting eftir styrkleikum, hvatning, vísun kvartana, launa- og starfsmannamála. Leiðrétting á hegðun og nýliðabjálfun. Verklegir þættir: Undirbúningur, stillingar, sala, forgangsröðun í keyrslu, uppgjör, erfiðir viðskiptavinir, vaktaskipulag, magnáætlun á vini og starfsfólki.

www.skerpa-namskeid.com/namskeid-i-bodi

FRUMKVÆÐI (AUKASKREFIÐ)

Viðskiptavinir verða mjög ánægðir þegar starfsmaður veitir þjónustu umfram það sem búist var við. Mismunurinn á góðri þjónustu og þeirri sem fer fram úr væntingum felst í frumkvæði starfsmanns, vilja hans og hæfileika til þess að bjóða það sem viðskiptavinur kann að meta en átti ekki von á.

www.gerumbetur.is/namskeid/

VERKLEG ÞJÁLFUN OG LEIÐRÉTTING

Hér er eingöngu þjálfun á vinnustað. Leiðbeinandi mætir í samráði við veitingamann og öll áherslan er á vinnubrögð, svo sem diskaburð, bakkanotkun, afgreiðslu á barnum, samstarf í sal, borðapantanir og snerti þætti viðskiptavinar frá komu til brott-farar. Þessi þjálfun hentar vel með grunnnámskeiði til að festa og þjálfra betur vinnubrögð. Hentar einnig eitt og sér.

www.skerpa-namskeid.com/namskeid-i-bodi

GRUNNNÁMSKEIÐ FYRIR ALMENNT STARFSFÓLK Í VEITINGARSAL

Markmið námskeið er að skerpa á vinnubrögðum í veitingasal óháð starfsreynslu starfsfólks. Yfirfara samstarf og verklag hjá starfsmannahópnum í heild í samræmi við staðla fyrirtækisins. Kenna og leiðrétta verklag og taka umræðu um vinnubrögð sem ekki er alltaf tími fyrir á vinnutíma. Auka sölu, benda á sölutækifæri og ítreka mikilvægi þjónustubátta.

www.skerpa-namskeid.com/namskeid-i-bodi

ÞJÓNAÐ TIL BORÐS

Framúrskarandi þjónusta og þjónað til borðs. Móttaka og kynninga á matseðli/vörum og drykkjum. Samskipti við eldhús, uppgjör og greiðsla. Uppdekkun og hreinsun á sal. viðbrögð við kvörtunum. Matarsjúkdómar og viðbrögð. Almennt og persónulegt hreinlæti, fatnaður og framkoma.

www.fraedslunetid.is

VAKTSTJÓRAR, VERKSTJÓRAR OG ÁBYRGÐ Í SAL

Farið er yfir verkferlið í tímaröð: Undirbúningur, framkvæmd og lokun á kvöldi. Mannauðstengdir þættir: Mikilvægi fyrirmyndar í hegðun, valdaframsal, jafningjastjórnun, yfirsýn, verkaskipting eftir styrkleikum, hvatning, vísun kvartana, launa- og starfsmannamála. Leiðrétting á hegðun og nýliðaþjálfun. Verklegir þættir: Undirbúningur, stillingar, sala, forgangsröðun í keyrslu, uppgjör, erfiðir viðskiptavinir, vaktaskipulag, magnáætlun á víni og starfsfólki.

www.skerpa-namskeid.com/namskeid-i-bodi

FRUMKVÆÐI (AUKASKREFIÐ)

Viðskiptavinir verða mjög ánægðir þegar starfsmaður veitir þjónustu umfram það sem búist var við. Mismunurinn á góðri þjónustu og þeirri sem fer fram úr væntingum felst í frumkvæði starfsmanns, vilja hans og hæfileika til þess að bjóða það sem viðskiptavinur kann að meta en átti ekki von á.

www.gerumbetur.is/namskeid

VERKLEG ÞJÁLFUN OG LEIÐRÉTTING

Hér er eingöngu þjálfun á vinnustað. Leiðbeinandi mætir í samráði við veitingamann og öll áherslan er á vinnubrögð, svo sem diskaburð, bakkanotkun, afgreiðslu á barnum, samstarf í sal, borðapantanir og snerti þætti viðskiptavinar frá komu til brottfarar. Þessi þjálfun hentar vel með grunnnámskeiði til að festa og þjálfna betur vinnubrögð. Hentar einnig eitt og sér.

www.skerpa-namskeid.com/namskeid-i-bodi

UPPLIFUN VIÐSKIPTAVINA ER Í HÖNDUM STARFSFÓLKS

Fjallað er um lykilþætti í þjónustu sem viðskiptavinir meta þegar þeir ákvarða gæði þjónustu. Á námskeiðinu eiga þátttakendur að meta eigin upplifun á þjónustu og greina tvö raundæmi. Markmiðið er að tengja fimm grunnþætti þjónustu við dagleg störf. Meta upplifun viðskiptavina á þjónustu. Rýna hvað eigið frumkvæði og jákvætt viðhorf vegur þungt í þjónustu. Styrkja liðsheild, öryggi í samskiptum og fagmennsku.

www.gerumbetur.is/namskeid

ÞJÓNUSTA OG GESTRISNI

Fjölhæfni - margar starfsstöðvar og mismunandi áherslur. Tölvupóstur og símsvörun auka samskipti við aðra ferðaþjónustuaðila. Gestamóttaka – samskipti við viðskiptarvini og viðbragðsflýtir. Krefjandi/erfiðir viðskiptavinir, viðbrögð, samskipti, fagleg nálgun, samtaltækni. Sölusamtal – matur, vín og afþreying.

www.fraedslunet.is/index.php/namskeidh/oell-namskeidh/event/43-thjonusta-og-gestrisni-4-kennslustundir

20 GÓÐ RÁÐ Í ÞJÓNUSTUSÍMSVÖRUN – RAFRÆN ÞJÁLFUN EÐA Á STAÐNUM

Markmið er að stýra og stytta samtöl. Þekkja algeng mistök í þjónustusímsvörun. Læra ýmis ráð í samskiptum við erfiða einstaklinga. Efla öryggi í samskiptum og fagmennsku.

www.gerumbetur.is/namskeid

ÞJÓNANÁMSKEIÐ

Atriði sem farið verður yfir og kennt á námskeiði:

Borðapantanir

Undirbúningur / Utan og innandyra

Upplifunarhönnun

Umsýsla við hnifapör, glös og servíettur, salt og pipar og borðskraut

Lagt á borð

Allar algengar aðferðir við að leggja á borð eftir aðstæðum og matseðlum

Servettubrot

Móttaka gesta

Matseðlar

Vínseðill / Kynntur vínseðill hússins

Glös

Sala á fordrykk og vín með mat

Pöntun

Framkoma við gesti

Kvartanir

Sérstaða hússins / Hönnun

Að bera á borð / Réttar aðferðir og matur kynntur

Að hreinsa / Réttar aðferðir við að hreinsa

Afhending reiknings og gestir kvaddir

Hvernig má ekki að gera / Sýnt úr þætti borðsiða

Klæðnaður og hreinlæti / Hár og líkamstjáning

www.thjonaskolinn.is

ÍSLENSK ÞJÓNUSTA

Námskeið fyrir alla sem starfa við þjónustustörf í ferðaþjónustu og vilja læra að nota íslenskt mál í starfi. Á námskeiðinu er farið í að kenna þau orð og hugtök sem notuð eru við störf í íslenskri þjónustu. Á námskeiðinu er einnig farið í íslenska þjónustumeningu, þjónustu í veitingahúsi, í gestamóttöku, við herbergisþrif og fleiri. Á námskeiðinu er einnig farið í heiti á algengum íslenskum ferðamannastöðum í nágrenninu. Námskeiðin eru kennd á vinnustað og notum við raunveruleg dæmi og gögn á námskeiðinu.

www.simenntun.is

GÓÐ RÁÐ Í TÖLVUPÓSTSAMSKIPTUM

Markmið: Spara tíma. Auka afköst. Bæta rafræna þjónustu gagnvart viðskiptavinum og samstarfsfólki. Efla öryggi í samskiptum, liðsheildina og fagmennsku.

www.gerumbetur.is/namskeid

ER ÞJÓNUSTAN HJÁ ÞÉR AÐ SKILA ARÐI?

Námskeiðið er fyrir alla sem koma að sölu. T.d. starfsfólk í veitingasal, verslunum, bakaríi og fleira. Á námskeiðinu er farið yfir hvernig má efla sölu í þínu fyrirtæki. Aðferðir og leiðir við að efla sölu og gera söluna markvissari. Einnig er farið yfir hvernig þjónusta þarf að vera til að skila góðri sölu. Námskeiðin eru kennd á vinnustað og notum við raunveruleg dæmi og gögn á námskeiðinu.

www.simenntun.is

HÖNNUN ÞJÓNUSTUSTEFNU

Fjallað er um af hverju það er mikilvægt að móta stefnu fyrir þjónustuna svo starfsfólkið rói í sömu átt. Kynnt verða dæmi um þjónustustefnu sem við höfum unnið fyrir ýmsa aðila.

www.gerumbetur.is/namskeid/

ÞJÓNUSTUGÆÐI OG KVARTANIR

Fjallað er um lykilkætti í þjónustugæðum og mikilvægi kvart-ana og ábendinga til að bæta fyrir mistök, læra af þeim og bæta vörur og þjónustu (ábendingastjórnun/complaint management). Sýnt er fram á að það hefur jákvæð áhrif á tryggð viðskiptavina að taka vel á móti kvörtunum þeirra. Hægt er að útbúa leiðbeiningar/ ferla/ gátlista eða yfirfara gögn sem eru til.

www.gerumbetur.is/namskeid/

ÞJÓNUSTUNÁMSKEIÐ HJÁ MSS

Samskipti í tölvupósti og síma, starfsfólk í móttöku og fjölmening.

www.mms.is

ÞJÓNUSTUNÁMSKEIÐ

Að kenna grunnatriði í þjónustu og efla þjónustulund þátttakenda. Unnið er út frá því að þjónusta er einn af lykil-árangursþáttum í rekstri fyrirtækja. Áhersla er á að nálgast efnið út frá viðhorfi og sjálfstrausti þátttakenda og hvernig vinna má með þessa þætti til að bæta þjónustu þeirra.

www.rmrادgjof.is/thonustunamskeid

MEÐFERÐ MATVÆLA OG ÞRIF

MEÐFERÐ MATVÆLA

Geymsla, frágangur og meðferð matvæla. Geymsluþol, örverur og gerlamyndun. Helstu einkenni og merkingar á algengum ofnæmis- og óþolsvöldum. Hreinlæti, fatnaður og vinnuvernd. Notkun hreinsiefna í eldhúsi.

www.fraedslunetid.is

ÞRIF OG FRÁGANGUR

Persónulegt hreinlæti. Skipulag þrifa, aðferðir og frágangur. Meðferð ræsti- og hreingerningaefna. Meðferð og notkun áhalda og tækja við þrif. Viðbrögð við óværu.

www.fraedslunetid.is

AÐ MÖRGU ER AÐ HYGGA FYRIR MATVÆLAVINNSLUR

Í heimi þar sem matarsjúkdómum fer fjölgandi þurfa allir starfsmenn að leggja á eitt um að gera hlutina rétt. Eftir námskeiðið eiga starfsmenn að vera betur meðvitaðir um helstu áhættuþætti við matvælavinnslu og hvernig eigi að fyrirbyggja þá. Farið verður í undirstöðuatriði í örverufræði, meðhöndlun matvæla, persónulegt hreinlæti og þrif og hreinlætiseftirlit.

www.syni.is/is/matvaelaskolinn

HACCP 1 TIL 4

Námskeið fyrir starfsfólk matvælafyrirtækja, mötuneyta, veitingastaða og hótela sem vilja auka þekkingu sína á örverufræði og rétttri meðhöndlun matvæla. Námskeiðin eru kennd á íslensku, ensku og pólsku.

www.syni.is/is/matvaelaskolinn

FRAMREIÐSLA MORGUNVERÐAR

Undirbúningur morgunverðar og uppdekk í sal. Samsetning og val fæðutegunda. Framsetning og still/þema á morgunverðarborðinu. Þjónusta og samskipti við gesti. Klæðnaður starfsmanna og hreinlæti.

www.fraedslunetid.is

MEDFERÐ MATVÆLA

Námskeið um meðferð matvæla, hreinlæti og fleira fyrir starfsmenn í eldhúsum og matvælaframleiðslu.

www.mimir.is

MEDFERÐ MATVÆLA

Öryggi matvæla, framleiðsluferlar, vörufræði, matvælaörverufræði, HACCP og vinnuvernd.

www.mss.is

IDAN FRÆÐSLUSETUR - MATVÆLA- OG VEITINGAGREINAR

Markmið matvæla- og veitingasviðs er að stuðla að bættri menntun og hæfni starfsmanna í hótél- og matvælagreinum sem auki gæði og framleiðni og leiði til betri samkeppnisstöðu fyrirtækja og bættra lífskjara.

www.idan.is/fraedsla/matvaela-og-veitingagreinar

SJÁLFSEFLINGARNÁMSKEIÐ

KVARTANIR OG ERFIÐIR VIÐSKIPTAVINIR – RAFRÆN ÞJÁLFUN OG /EÐA Á STAÐNUM

Fjallaðer um mikilvæga þætti til að fást við erfiða og óánægða viðskiptavini. Hægt er að útbúa leiðbeiningar/ferla/gátlista á námskeiðinu. Markmiðið er að læra hagnýt ráð til að stýra samskiptum við erfiða viðskiptavini. Vera meðvitaður um eigin líðan. Taka ekki inn á sig reiði annarra. Efla öryggi í samskiptum, fagmennsku og liðsheils.

www.gerumbetur.is/namskeid

HRÓS ER SÓLSKIN Í ORÐUM

Markmið: Skapa jákvætt viðhorf sem hvetur áfram í starfi. Hrósa fyrir vel unnin störf á réttan hátt og oftar. Skilja að endurgjöf/hrós eru "verðlaun" og hvatning í starfi. Styrkja liðsheildina, fagmennsku og öryggi í samskiptum.

www.gerumbetur.is/namskeid

STARFSMANNASAMTÖL

Á námskeiðinu er farið yfir allt sem þú þarft að vita um árangursrík starfsmannasamtöl og frammistöðumat.

www.mss.is

MARKMIÐASETNING

Markmiðasetning er lykilatriði í árangri einstaklinga og fyrirtækja. Kennð er markmiðasetning og hvernig er best að taka fyrstu skrefin í átt að breytingum.

www.mss.is

HAMINGJA@VINNUSTAÐ

Farið er yfir atriði sem hægt er að þróa markvisst til þess að auka hamingju á vinnustað og gefin eru dæmi um töl sem til þess eru notuð. Einnig er farið yfir aðferðir sem fyrirtæki og stofnanir nota til að umbylta stjórnunarháttum með það að leiðarljósi að skapa.

www.simey.is/is/moya/inna/bylting-i-stjornun-8211-hamingja-a-vinnustad

ÁRANGURSRÍK TEYMISVINNA

Hagnýtt námskeið þar sem farið er yfir helstu áskoranir sem starfsfólk stendur frammi fyrir þegar leiða á teymi í átt að árangri. Þátttakendur öðlast innsýn í starf leiðtogans, hvernig er best að skipuleggja teymisvinnu og tryggja framgang og virkni innan teymis með árangursríkum samskiptum.

www.mimir.is

FRAMSÖGN OG TJÁNING

Námskeið í framsögn, ræðumennsku og tali í hljóðnema (ef við á) við leiðsögn.

www.mimir.is

SJÁLFSTYRKING

Hvað er meðvirkni? Skoðað út frá vinnu og einalífi. Kulnun – stjórnun álags. Mismunandi menningarheimar – samskipti í lífi og starfi.

www.mss.is

GRUNNFÆRNI Í UPPLÝSINGATÆKNI

Hagnýtt námskeið fyrir starfsmenn sem vilja að efla almenna tölvufærni eða tileikna sér nýja þekkingu varðandi tiltekin forrit eða gagnagrunna. Kennt á íslensku eða ensku.

www.mimir.is

ÁFRAM ÉG! – SEX LYKLAR AÐ VELGENGNI

Á námskeiðinu er lögð áhersla á að styrkja þátttakendur í sex lykilskrefum á leið þeirra til aukinnar velgengni í lífinu.

www.rmradjof.is/afram-eg

MARKMIÐASETNING

Námskeiðið er hugsað fyrir þá sem vilja ná meiri árangri, t.d. auka sölu, bæta þjónustu, auka hagnað eða ná einhverju persónulegu takmarki. Kynntar verða aðferðir við markmiðasetningu, farið í hugsun og viðhorf og hvers vegna sumir ná aldrei markmiðum sínum á meðan aðrir ná þeim alltaf.

www.rmradjof.is/markmidasetning

SÖLUTÆKNI

RÁÐGEFANDI ÞJÓNUSTA OG SALA

Hafa á hreinu og skrá á námskeiði hver er munurinn á eiginleikum og kostum (benefits). Þekkja lykilhugtök í viðbótarsölu og tengja við eigin störf. Styrkja liðsheidina, fagmennsku og öryggi í samskiptum.

www.gerumbetur.is/namskeid

HÆTTU AÐ SELJA – HJÁLPAÐU FÓLKI AÐ KAUPA!

Ítarlega er farið yfir hvernig hagnýta má þá þekkingu í sölu og þjónustu í stað þess að sölufólk fari á mis við tækifærin þegar þau gefast. Einnig eru hin hefðbundnu sölufærni kennd með áherslum á undirbúning og þarfagreiningu með tilliti til hvernig hlutverk sölumannsins hefur breyst síðasta áratug með aukn-um hraða og gegnsæi.

www.profectus.is/is/fyrirtaeki-thjalfun-og-fraedsla

ÁRANGURSRÍK SÖLUNÁMSKEIÐ

Frábærir sölumenn búa yfir svolitlu sem internetið hefur ekki. Þeir geta myndað mannleg tengsl, sem aftur leiða til samninga. Á sölunámskeiðum Dale Carnegie lærir þú að skapa ný tækifæri sem leiða til aukinnar sölu. Það gerist fyrir tilstilli þekkingar okkar á því hvernig traust tengsl skapa viðskiptavild, sem aftur leiðir til arðbærra sölufæra – og skila þér að endingu alla leið í mark og áfram að næsta markmiði.

www.dalecarnegie.com/is/topics/sales-training

SÖLUTÆKNI

www.mss.is

STAÐARÞEKING

UMHVERFI OG MENNING

Lög og reglugerðir um öryggismál gisti- og veitingarhúsa á Íslandi. Sérstaða og saga fyrirtækisins. Ferðalangurinn, hvatning, upplifun og afþreyingarmöguleikar. Nærumhverfið, aðdráttaraflíð, afþreying og aðstaða. Mismunandi menningarheimar.

www.fraedslunetid.is

ÍSLENSK SAGA OG SAMFÉLAG

Stórviðburðir sögunnar og sérkenni lands og þjóðar kynnt á léttan og skemmtilega hátt til að auðvelda starfsfólki í ferðaþjónustu að veita viðskiptavinum betri og skemmtilegri þjónustu.

www.mimir.is

HAGNÝT JARÐFRÆÐI

Stutt námskeið um jarðfræði landsins þar sem lögð er áhersla á tiltekin svæði og/eða ákveðin fyrirbæri í náttúru landsins í samráði við fyrirtæki hverju sinni.

www.mimir.is

STAÐARÞEKING – REYKJANES

Ýmist farið með hópa um Reykjanes og starfsfólk frætt um svæðið eða/og haldin námskeið þar sem fræðsla um svæðið og þá þjónustu sem er í boði á Reykjanesi.

www.mms.is

LÍKAMSBEITING

LÍKAMSBEITING VIÐ VINNU

Á námskeiðinu er farið yfir helstu áhættuflokka við líkamsbeitingu svo sem: Kyrrsetuvinnu, einhæfni og álagsvinnu, erfiðisvinnu og vinnu með þungar byrðar, vinnustellingar og líkamleg áhrif streitu á mannlíkamann.

www.vinnueftirlit.is/fraedsla/sernamskeid/likamsbeiting-vid-vinnu

STOÐKERFISLAUSNIR

Lögð er áhersla á rétta líkamsbeitingu og jafnvægi í stoðkerfinu. Með þeim hætti er hægt að styrkjast og halda verkjum í lágmarki. Markmiðið er að þú lærir á sjálfan þig, hvar þín mörk liggja, hvað þú þarft að leggja áherslu á og hvað þarf að varast.

www.heilsuborg.is/vara/stodkerfislausnir

HVERNIG MÁ DRAGA ÚR VÖÐVABÓLGU OG ÖÐRUM VERKJUM

Langvarandi og óæskilegar líkamsstöður við vinnu geta haft skelfilegar afleiðingar í för með sér. Hvernig má bæta vinnuaðstöðu og vinnuhreyfingar í starfi og þar með draga úr líkamlegum kvillum? Einfaldar aðferðir kenndar sem allir geta tamið sér og nýtt. Einnig verður farið í verklegar hléæfingar og síðast en ekki síst verður þátttakendum sýnt fjölbreytt nuddtæki og annar kostur til að draga úr vöðvabólgu.

www.vinnuheilsa.is/fyrirlestrar-og-namskeid

LÍKAMSBEITING OG VINNUTÆKNI

Fjallað er um stoðkerfið, líkamsstöðu, líkamsbeitingu og álagseinkenni tengd vinnu. Rík áhersla er lögð á það sem starfsfólk getur gert sjálft til þess að draga úr líkum á óæskilegu álagi á stoðkerfið.

www.vinnuvernd.is/vinnuvernd/likamsbeiting-og-vinnutaekni

MISMUNANDI MENNINGARHEIMAR

MENNINGARHEIMAR, FJÖLMENNING OG ÞJÓNUSTA

Markmið er að efla skilning á margbreytileika og menningu erlendra gesta. Skilja betur eigin menningu og siði. Skilja að lítil atriði í samskiptum geta vegið þungt í ánægju gesta. Styrkja liðsheildina, öryggi í samskiptum og fagmennsku.

www.gerumbetur.is/namskeid

UMHVERFI OG MENNING

Lög og reglugerðir um öryggismál gisti- og veitingarhúsa á Íslandi. Sérstaða og saga fyrirtækisins. Ferðalangurinn, hvatning, upplifun og afþreyingarmöguleikar. Nærumhverfið, aðdráttaraflið, afþreying og aðstaða. Mismunandi menningarheimar.

www.fraedslunetid.is

ÞJÓNUSTA VIÐ FERÐAMENN FRÁ ÖÐRUM MENNINGARSVÆÐUM

Hvaða áskoranir fylgja því að veita ferðamönnum frá öðrum menningarsvæðum góða þjónustu og hvað ber að hafa í huga. Skoðuð eru tiltekin lönd og menningarsvæði og hvað einkennir þjónustu á þeim stöðum.

www.mimir.is

SAMSKIPTI

BETRI SAMSKIPTI

Farið er yfir ólík samskiptamunstur og mikilvægi þess að vera meðvitaður um eigin samskiptatækni. Starfsmenn eru hvattir til að líta inn á við og skoða hverju er hægt að breyta í eigin fari áður en litið er til umhverfisins.

www.mss.is

EINELTI HÉR – GETUR EKKI VERIÐ

Farið yfir skilgreiningu á einelti og kynferðislegri áreitni, hvað ber að varast og hvers konar samskiptartækni sé til þess fallin að minka líkur á einelti.

www.mss.is og www.simey.is

INNLEIÐING STEFNU OG VIÐBRAGÐSÁÆTLUNAR VEGNA EINELTIS, KYNBUNDINNAR OG KYNFERÐISLEGRAR ÁREITNI OG OFBELDIS

Stjórnendum er leiðbeint við innleiðingu á stefnu og viðbragðsáætlun vegna eineltis, kynbundinnar og kynferðislegrar áreitni og ofbeldis.

www.mimir.is

ÁRANGURSRÍK SAMSKIPTI

Námskeiðið miðar að því að styrkja samskipti á vinnustað. Farið er yfir áhrifaríka samskiptabætti, áhrif tilfinninga og viðbrögð til þess að efla samstarf og afköst. Unnið er með sjálfstraust, áhrifaríka samskiptatækni, endurgjöf og lausn ágreinings. Lögð verður áhersla á hvernig takast eigi við erfið starfsmannamál og farið yfir árangursríkar leiðir til að takast á við áskoranir sem upp koma s.s. samskiptavanda og óánægju, sem eru óhjákvæmlegt að komast hjá í samstarfi við aðra.

www.simey.is/is/moya/inna/arangursrik-samskipti

ÁRANGURSRÍK SAMSKIPTI Á FJÖLMENNINGARLEGUM VINNUSTÖÐUM

Hagnýtt námskeið um skilvirkni samskipta á vinnustöðum þar sem mörg tungumál eru töluð og hvernig tryggja má þátttöku allra í leik og starfi.

www.mimir.is

ÁSKORANIR Í SAMSKIPTUM VIÐ VIÐSKIPTAVINI

Þátttakendur kynnst hagnýtum aðferðum til að takast á við erfiðar aðstæður við þjónustu viðskiptavina.

www.mimir.is

STERK VINNUSTAÐAMENNING – LYKILL AÐ ÁRANGRI!

Sterk menning á vinnustað getur verið lykillinn að árangri. Stjórnendur fá aðstoð við að greina einkenni og styrkleika síns vinnustaðar, sem og læra aðferðir til að efla starfsanda og þar með ímynd fyrirtækisins.

www.mimir.is

MENTORANÁMSKEIÐ

Markmið með námskeiðinu er að þjálfa upp ákveðinn hóp starfsmanna sem munu sjá um móttöku nýliða í viðkomandi fyrirtæki. Skipulögð móttaka nýliða sparar bæði tíma og fjármagn og eykur starfsánægju starfsmannsins og stuðlar jafnframt að því að hann skili starfi sínu með sóma sem fyrst.

www.rmrادgjof.is/mentoranamskaid

SAMSKIPTANÁMSKEIÐ

Góð samskipti á vinnustað geta stuðlað að auknum árangri og meiri vellíðan starfsfólks. Á þessu námskeiði er farið yfir ýmis atriði er varða líðan og samskipti á vinnustað. Unnið er útfrá eigin viðhorfi, sjálfstrausti og gildum. Einnig er fjallað um vinnustaðamenningu, erfið samskipti, boðleiðir, hvatningu, hrós, ágreining og gagnrýni.

www.rmrادgjof.is/samskiptanamskaid

STJÓRNUN

STERKARI STJÓRNANDI

Starfsmannstjórnun og hlutverk millistjórnenda. Erfið starfsmannamál og vandmeðfarin málefni. Að taka á erfiðum við-skiptavinum og kvörtunum, móttaka nýliða, árangursrík samskipti og réttindi og skildur.

www.mss.is

HVAÐ ERTU AÐ SKORA Á TRIPADVISIOR?

Hefur þú velt því fyrir þér af hverju þitt fyrirtæki eða fyrirtækið sem þú starfar við er í því sæti sem það er á Tripadvisor, booking eða hvernig umtalið er? Ákveðið vinnulag og gott skipulag á þínum vinnustað eða má gera enn betur? Á þessu námskeiði er farið markvisst yfir þjónustuna sem þið veitið og þá vinnuferla sem fyrirtækið vinnur eftir. Farið er í hvernig veita má gæða þjónustu og unnið að bættari skipulagi til að framfylgja því sem þarf til að veita gæða þjónustu. Mikil eftirfylgni er með námskeiðinu þar sem markvisst er stefnt að því að ná þeim markmiðum sem lagt er af stað með í upphafi námskeiðs. Námskeiðin eru kennd á vinnustað og notum við raunveruleg dæmi og gögn af þínum vinnustað til að ná sem mestum árangri.

www.simenntun.is

MARKVISS STJÓRNANDI

Leiðtogahæfni og leiðtogastílar, markþjálfun, markvissir fundir og verkefnastjórnun.

www.mss.is

LEAN – STRAUMLÍNUSTJÓRNUN

Straumlínustjórnun hefur það að markmiði að bæta rekstur fyrirtækja og skapa umbótameningu. Aðferðafræðin gengur út á að nýta sér sjónræna hluti við einföldun á vinnunni, koma í veg fyrir mistök og átta sig á forgangsröðun.

www.simey.is

STJÓRNENDANÁMSKEIÐ – COACHING

Námskeiðið er fyrir hótélstjóra, rekstrarstjóra eða stjórnendur í ferðaþjónustu. Hvernig stjórnandi viltu vera? Hvernig náum við markmiðum fyrirtækisins? Hvernig náum við því besta úr okkar starfsmannahóp? Ertu að ná þínum rekstrarmarkmiðum? Námskeiðið er kennt á vinnustað og unnið með raunverkefni sem stjórnendur eru að fást við á sínum vinnustað. Námskeiðið er í formi viðtala en unnið er með hverjum stjórnenda fyrir sig í svokölluðum „coaching sessions „

www.simenntun.is

FRÁBÆR FRAMMISTAÐA

Hvers vegna er það sífellt flóknara að vera stjórnandi? Hvað gætir þú þurft að gera til að búa þig undir flækjustig framtíðarinnar. Lífeðlisfræði velgengni – hvernig getur þú verið frábær – ALLTAF.

www.simey.is

NÁÐU ÁRANGRI

Námskeið fyrir vaktstjóra og/ eða milli stjórnendur í ferðabjónustufyrirtækjum. Hvernig náum við markmiðum fyrir-tækisins? Hvernig náum við því besta úr okkar starfsmannahóp? Hvernig eru vaktir skipulagðar? Ertu að ná rekstrarmarkmiðum? Námskeiðið er unnið á vinnustað með raunverkefni sem vaktstjórar eru að glíma við í sínu daglega starfi.

www.simenntun.is

MARKVISSIR FUNDIR

Farið er yfir undirbúning, forystuhlutverk fundarstjóra, starfshætti, skyldur fundarmanna, meðhöndlun truflana og úrlausnir á ágreiningsmálum. Kynntar eru aðferðir til að skapa jákvætt andrúmsloft og nýta húmor á árangursríkan hátt. Tekin eru fyrir helstu artiði við ritun og dreifingu fundargerða.

www.simey.is og www.mss.is

STÖÐUMAT Í ÍSLENSKU

Stjórnendur fá aðstoð við að greina þekkingu og færni starfsmanna af erlendum uppruna í íslensku. Niðurstöður matsins auðvelda stjórnendum að velja verkefni við hæfi hvers og eins, sem og skipuleggja fræðslu út frá styrkleikum og þörfum hvers og eins starfsmanns.

www.mimir.is

MANNLEGI MILLISTJÓRNANDINN

Námið samanstendur af fjórum hálf dags vinnustofum og einstaklingsviðtölum. Vinnustofurnar eru byggðar upp af fyrirlestrum og hagnýtum æfingum. Þekktu sjálfan þig: einstaklingsviðtöl og orkustjórnun. Stjórnun fólks: mannauðs-stjórnun. Árangursríkari samskipti. Leiðtogahlutverkið og þjónandi forysta.

www.simey.is

BREYTINGASTJÓRNUN

Námskeið fyrir vinnustaði sem eru að fara í gegnum breytingar, svo sem innleiðingu nýrra tæknilausna, manna-breytingar eða sameiningu rekstrareininga. Farið er í undirbúning, áskoranir og leiðir til að auðvelda starfsfólki slíkar beytingar og tryggja að breytingarnar skili vinnustaðnum árangri.

www.mimir.is

KORTER Í KULNUN - LEIÐIR TIL LAUSNA FYRIR STJÓRNENDUR – STREITUSKÓ

Farið verður yfir muninn á streitu, kulnun og sjúklegri streitu. Þá verður þátttakendum gefin verkfæri til að greina streitu og kenndar rannsakaðar aðferðir henni til forvarnar og úrlausna. Greinarmunur verður gerður á því hvar ábyrgð stjórnenda sem og starfsmanna liggur. Þá verður fjallað um með hvaða hætti megi gera endurkomu starfs-manns eftir veikindaleyfi sem mest ánægjulega sem og skilvirka. Kynnt verða ný hugtök úr streitufræðunum. Fjallað verður um nýjar leiðir sem stuðla eiga að jafnvægi og hvíld á vinnustað.

www.simey.is/is/moya/inna/korter-i-kulnun-leidir-til-lausna-fyrir-stjornendur

NÁMSKEIÐ FYRIR STJÓRNENDUR – ÞEKINGARMIDLUN

Að vera stjórnandi er oft erfitt hlutverk. Enginn fæðist sem stjórnandi og enn sjaldgæfara að menn séu framúrskarandi frá þeim degi sem þeir setjast við stjórnvölinn. Þetta er lærdómsferli sem menn verða að læra að ná tökum á. Færni í mannlegum samskiptum og lipurð í að eiga við fólk er mikilvæg til að tryggja góðan árangur.

www.thekkingarmidlun.is/stutt-namskeid/stjornandinn

HÓTELSTJÓRNUN OG VEITINGAHÚSAREKSTUR Í SAMSTARFI VIÐ CÉSAR RITZ COLLEGES

Um er að ræða tveggja anna hagnýtt og faglegt nám sem veitir góðan undirbúning fyrir áframhaldandi nám við César Ritz Colleges í Sviss þar sem nemendur eiga þess kost að ljúka BIB (e. Bachelor of International Business) námi. Eftir námslínuna hafa nemendur lokið fyrsta árinu af þremur.

www.oh.ru.is/namskeid/lengri-namskeid/hotelstjornun-og-veitingahusarekstur

HÓTEL RÁÐGJÖF

Hjá Hótelráðgjöf ehf. getur þú sótt fagmannlega ráðgjöf varðandi stök verkefni og/eða yfir ákveðið tímabil. Opnunar- teymi, markaðsdeild, tekjustýring, starfsmannahald, gæðastjórnun og fjármál eru starfsdeildir sem stærri hótelkeðjur almennt hafa og í gegnum okkur geta nú allir gististaðir sótt þessa þjónustu. Þetta er tilvalin lausn fyrir ný hótel sem og minni gististaði sem hafa ekki fjármagn til að ráða sérfræðinga í fullt starf.

www.hotelradgjof.is/thjonusta-og-radgjof

STARFSMANNASAMTÖL

Á námskeiðinu verður farið í tilgang og markmið með starfsmannasamtölum, uppbyggingu samtalsins, samtals- tækni, form og skipulag samtalsins, hvað ber að ræða og hvað ber að forðast að ræða. Einnig er komið inn á frammistöðumat, starfsþróun og markmiðasetningu.

www.rmrادgjof.is/starfsmannasamtol

STJÓRNENDANÁMSKEIÐ

Námskeið þar sem þeir sem hafa mannaforráð eru gerðir meðvitaðari um stjórnunarstíl sinn og hvernig hægt er að ná betri árangri með því að tileinka sér ákveðnar leiðir.

www.rmrادgjof.is/stjornendanamskeid

STJÓRNUN OG SKIPULAG

Námskeið er tvískipt. Fyrri parturinn snýr að eigin stjórnun, hvernig við stýrum vinnu okkar, verkefnum og tíma, og hvernig við komumst yfir öll þau verkefni sem liggja fyrir. Unnið er m.a. með markmiðasetningu og yfirfærslu hennar á dagleg störf þátttakenda. Til að greina mikilvægi verkefna og skipulag á þeim er einnig farið í Pareto lögmálið og To do lista.

www.rmrادgjof.is/stjornunogskipulag

MANNAUÐSSTJÓRNUN

Að kenna undirstöðuatriði í mannauðsstjórnun og gera þátttakendum grein fyrir mikilvægi mannauðsstjórnunar sem hluta af rekstri fyrirtækja og stofnana. Að styrkja stjórnendur í því ábyrgðarhlutverki að vera með mannaforráð.

www.rmrادgjof.is/mannaudstjornun

RAFRÆN FRÆÐSLA

20 GÓÐ RÁÐ Í ÞJÓNUSTUSÍMSVÖRUN

Fjallað er um hvernig á að veita afbragðsþjónustu í gegnum síma. Kennd eru ýmis gagnleg ráð til að hafa samtöl faglegri og um leið hnitmiðaðra. Farið er yfir tækni sem má nota í samskiptum við erfiða einstaklinga í síma. Námskeiðið er byggt upp með leiknum vídeóum, krossaspurningum og verkefnum.

www.gerumbetur.is/product/20-god-rad-i-thjonustusimsvorun-vefnamskeid

ERFIÐIR VIÐSKIPTAVINIR OG KVARTANIR

Fjallað er um mikilvæga þætti til að fást við erfiða og óánægða viðskiptavini. Námskeiðið er byggt upp með leiknum vídeóum, krossaspurningum, verkefnum.

www.gerumbetur.is/product/erfidir-vidskiptavinir-og-kvartanir-vefnamskeid

GESTGJAFINN OG ERLENDIR GESTIR

Fjallað er um lykilþætti í þjónustu sem tengjast gestrisni gestgjafans. Fléttað er saman við gestrisni ýmis ráð til að skapa jákvæða upplifun ferðafólks. Námskeiðið er byggt upp með leiknum vídeóum, krossaspurningum og verkefnum.

www.gerumbetur.is/product/gestgjafinn-og-erlendir-gestir-vefnamskeid

GÓÐ RÁÐ Í TÖLVUSAMSKIPTUM

Fjallað er um alla helstu lykilþætti sem þarf að hafa í huga í tölvupóstamskiptum. Einnig er fléttað inn í námskeiðið samskipti í gegnum netspjall. Námskeiðið er byggt upp með leiknum vídeóum, krossaspurningum, verkefnum og gátlista fyrir eigin tölvupóstamskipti.

www.gerumbetur.is/product/god-rad-i-tolvupostsamskiptum-vefnamskeid

FOOD ALLERGY

This online interactive course is aimed at anyone working in food service – from the manager through to the food preparation and food service staff. The course helps to identify the fourteen particular food allergens and understand why foods containing allergens must be handled carefully.

www.gerumbetur.is/product/food-allergy-vefnamskeid

KITCHEN CRIMES

This online interactive course on common Kitchen crimes is using the latest e-learning technology. Our new way to learn is interactive, easy, and fun although the content is deadly serious. The crimes are divided into 4 sections: Cross-contamination, cleaning, chilling & cooking.

www.gerumbetur.is/product/kitchen-crimes-vefnamskeid

MASTER TOURISTS´CULTURAL DIFFERENCES

The course delivers highly valuable knowledge on how to master cultural differences and service expectations that often exist between guests from different nationalities.

www.gerumbetur.is/product/master-tourists-cultural-differences-vefnamskeid

ÖNNUR FRÆÐSLA Í BOÐI

Sérniðin námskeið og stuttir fyrirlestrar allt eftir óskum fyrirtækis:
Tungumálanámskeið/ íslenska, enska og fl.

ÞJÓNUSTA SEM GREITT ER FYRIR SÉRSTAKLAEGA

Starfslýsingar
Starfsmannahandbók
Nýliðabjálfun
Verkhandbók
Starfsdagar

Nánari upplýsingar er að finna á haefni.is