



Stjórnun og forysta í ferðaþjónustu

- í samvinnu við Opna Háskólann í HR

Námið hefst 27. október 2010 og lýkur 9. febrúar 2011. Öll kennsla fer fram í Háskólanum á Akureyri.

Markmið námsins eru að:

- Efla almenna stjórnunar- og leiðtogahæfni þátttakenda
- Veita stjórnendum betri skilning á eigin stjórnunarstíl
- Kynna hagnýtar og sannreynðar aðferðir og vinnubrögð sem ýta undir stjórnunarlegan árangur
- Skapa sameiginlegan vettvang til tengslamyndunar milli stjórnenda í ferðaþjónustu.

Námið samanstendur af eftirfarandi námskeiðum:

1. Forysta til framfara í ferðaþjónustu
2. Áskoranir og árangur í stjórnun starfsmannamála
3. Samningar, samskipti og árangur
4. Samkeppnisforskot með markvissu markaðsstarfi
5. Fjármál stjórnandans

Skipulag námsins:

Námið fer fram með sjálfsmati, fyrirlestrum, umræðum, myndböndum, verkefnum, vinnuhópum og þrautum. Áhersla er lögð á virka þátttöku nemenda í formi umræðu og verkefnisvinnu. Námið er að hluta byggt á umræðuverkefnum (case-studies) sem eru raunsannar lýsingar á vandamálum sem stjórnendur í ferðaþjónustu hafa staðið frammi fyrir og eru þau verkefni nýtt sem grundvöllur skoðanaskipta og úrlausnar vandamála. Ekki er krafist heimavinnu á námskeiðunum né próftöku í lokin.

Allir leiðbeinendur í náminu eru viðurkenndir sérfræðingar á viðkomandi sviði með víðtæka reynslu af stjórnendafræðslu og ráðgjöf.

Tími: Námið hefst 27. október og stendur til 9. febrúar. Kennt er einu sinni í mánuði, einn, eða einn og hálfan, dag í senn.

Staður: Sólborg, Háskólanum á Akureyri

Verð: 198.000 kr.

Nánari lýsing á námskeiðum:

1. Forysta til framfara í ferðaþjónustu

Tímalfjöldi: 12 klst.

Dagsetning: 27. október kl. 9-17 og 28. október kl. 9-13

Leiðbeinendur: Guðrún Högnadóttir og Margrét Jónsdóttir

Fjallað verður um lykilhlutverk og helstu áskoranir í starfi stjórnenda í ferðaþjónustu. Rætt verður um þær áskoranir sem stjórnendur og leiðtogar munu mæta á komandi árum. Áhersla er lögð á að miðla ákveðnum vinnubrögðum sem munu koma til með að styrkja og þróa leiðtogahæfileika þátttakenda, ásamt því að þróa getu þeirra til að skapa sterka og drífandi liðsheild.

Rætt verður um lykilhlutverk leiðtoga í liðs- og skipuheildum. Rýnt verður í þá eiginleika sem eru samnefnari árangurs, fjallað verður um einkenni forystu í sögulegu og fræðilegu samhengi, og gluggað verður í nýlegar rannsóknir, stefnur og strauma í leiðtogafræðum. Áfanginn veitir fræðilega, praktíska og persónulega innsýn í hugarheim og áhrif leiðtoga. Stuðst verður við bók Bennis et al. "Becoming a leader - a workbook"

Þátttakendur munu:

- Auka leiðtogahæfileika sína og læra að miðla hæfileikunum til annarra
- Fara í gegnum æfingar sem miða að því að auka/bæta leiðtogahæfni
- Kynnt verða ýmis hugtök og rannsóknir tengdar ákvörðunarfræðunum
- Þróa með sér mismunandi leiðtogastíl við fjölbreyttar aðstæður og verkefni
- Auka leiðtogahæfni við ákvarðanatöku og lausn verkefna

Háskólinn í Reykjavík hefur um árabil stuðst við greiningartæki Team Management System (TMS) við greiningu stjórnendahópa. TMS gefur þátttakendum tækifæri til að meta með heildrænum hætti eigin styrkleika og veikleika sem leiðtogar og greina mismunandi hlutverk þeirra innan hópa. TMS hefur verið notað um allan heim í opinberum rekstri og einkarekstri og reynst sérlega vel við íslenskar aðstæður.

Með því að svara rafrænum spurningalista, sem tekur um hálf tíma, gefst verðmæt svipmynd af leiðtogaeiginleikum viðkomandi m.a. út frá persónulegri hæfni, viðhorfum, samvinnu og samskiptum. Hver stjórnandi fær sjálfsmatsskýrslu TMS sem gefur m.a. innsýn inn í hvernig stjórnendur:

- Kjósa að eiga samskipti við fólk
- Afla og nota upplýsingar
- Taka ákvarðanir
- Skipuleggja sig og aðra

Niðurstöður úr TMS gefa einstaklingum vísbendingu um hvernig sé best að miðla upplýsingum til annarra, hvernig sé best að sannfæra þá og vekja áhuga og eldmód. Annar mikilvægur kostur TMS er að það veitir starfsmönnum og stjórnendum hlutlaus hugtök til að ræða hvernig og hvers vegna það nálgast vinnu á mismundi hátt. Í viðauka 1 er að finna nánari lýsingu á TMS prófinu.

Guðrún Högnadóttir er forstöðumaður Stjórnendaskóla Háskólans í Reykjavík og adjúntk við viðskiptadeild skólans, auk þess að leiða samstarf við lausnir Franklin Covey á Íslandi. Guðrún hefur starfað við stjórnunarráðgjöf síðan 1998 einkum á sviði stefnumótunar, skipulags- og mannauðsmála og gæðastjórnunar. Hún var einn meðeiganda IMG Ráðgjafar áður Deloitte & Touche Ráðgjöf. Hún var fræðslustjóri Ríkisspítala og forstöðumaður gæða- og þróunarskorar Landspítalans á árunum 1991 til 1997.

Margrét Jónsdóttir er forstöðumaður alþjóðaskrifstofu skólans og dósent við spænsku við HR. Margrét er með MBA próf frá Háskólanum í Reykjavík og doktorsgráðu í spænskum bókmenntum frá Princeton University. Margrét er alin upp í ferðapjónustu og er leiðsögumaður frá Leiðsögumannaskólanum. Hún vann sem fararstjóri og leiðsögumaður frá árunum 1986-1993 jafnt á Íslandi sem erlendis. Margrét er viðurkenndur þjálfari í TMS og hefur mikla reynslu af að lesa úr niðurstöðum TMS prófa.

2. Áskoranir og árangur í stjórnun starfsmannamála

Tímalföldi: 12 klst.

Dagsetning: 10. nóvember kl. 9-17 og 11. nóvember kl. 9-13

Leiðbeinandi: Arney Einarsdóttir

Fjallað verður um hlutverk og stöðu stjórnandans í hverjum starfsmannahópi og þau áhrif sem hegðun hans/hennar hefur á hópinn. Einblínt verður á mikilvægi þess að raða réttu fólki í réttar stöður, rætt verður um innra hvatningargildi starfa og nýtingu hópastarfs. Einnig verður fjallað um þátt frammistöðumats og viðurkenningar í áhugahvöt starfsmanna. Skoðað hvernig taka megi á erfiðum starfsmannamálum, leysa úr ágreiningi og byggja upp traust milli starfsmanna og stjórnenda. Sérstaklega verður farið í starfsánægju, orsakir hennar og afleiðingar, og áhrif tilfinninga á stjórnun og samskipti á vinnustöðum.

Unnið er með raunveruleg dæmi og umræðan tengd við tæki og aðferðir sem eru gagnlegar við mismunandi aðstæður sem koma upp. Markmiðið er að stjórnendur verði færir um að beita helstu tækjum mannauðsstjórnunar til að nýta mannauðinn betur og ná þannig enn betri árangri í rekstri.

Arney Einarsdóttir. Arney hefur víðtæka reynslu af stjórnun, rekstri, kennslu, rannsóknum og ráðgjöf á sviði starfsmanna-, gæða- og ferðamála. Arney lauk M.A. prófi í viðskiptafræði með áherslu á mannauðsstjórnun frá Háskóla Íslands árið 2004. Lokaverkefni hennar ber yfirskriftina Áhrifavaldar starfsánægju og hvatningar - íslensk stöðlun og prófun á Evrópsku starfsánægjuvísitölunni og fólst m.a. í þýðingu, prófun og staðfærslu á mælitæki Evrópsku starfsánægjuvísitölnnar (European Employee Index). Arney starfar einnig sem lektor við Viðskiptadeild Háskólans í Reykjavík og vinnur þar við kennslu og að alþjóðlegri rannsókn á sviði mannauðsmála, CRANET. Arney er með B.S. próf í hótél- veitingarekstri og ferðamálum með viðskiptafræði sem aukagrein, frá California State Polytechnic University, Pomona (1990). Arney starfaði sjálfstætt sem verkefnisstjóri og ráðgjafi samhliða meistaranámi í viðskiptafræði og kennslu við Ferðamálaskólann í Kópavogi frá 2002 til 2004.

Arney stofnaði og starfaði sem framkvæmdastjóri almannatengsla- og verkefnisstjórnunarfyirtækisins Umsjón-verkefnastjórnun frá 1999-2001. Þar stýrði hún einnig ýmsum almannatengsla- og stefnumótunarverkefnum og veitti fyrirtækjum ráðgjöf á því sviði

3. Samningatækni

Tímafjöldi: 12 klst.

Dagsetning: 12. janúar kl. 9-17

Leiðbeinandi: Aðalsteinn Leifsson

Þjálfun í notkun sannreyndra aðferða í samskiptum og samningatækni skila sér fljótt í bættum árangri – þar sem viðmið fyrir árangur er ekki aðeins hagstæðari samningar heldur einnig betri samskipti við samstarfsaðila til lengri tíma. Vönduð samskipta- og samningatækni er sérstaklega mikilvæg fyrir stjórnendur í ferðaþjónustu sem er í þeirri aðstöðu að semja fyrir hönd fyrirtækisins, bera höfuðábyrgð á samskiptum við viðskiptavinum og birgja ásamt því að leggja línur fyrir samninga við starfsfólk og lausn deilumála. Þeir aðilar sem að stjórnandinn á í samskiptum við í sínu daglega starfi eru jafn mismunandi og þeir eru margir og því er mikilvægt að þekkja til árangursríkra aðferða sem skila auknum árangri í samskiptum við mismunandi hagsmunaaðila. Stjórnendur þurfa að ná framúrskarandi árangri í viðræðum – en á sama tíma byggja upp traust sem undirstöðu langtímaviðskipta.

Færni lærist ekki af fyrirlestrum heldur með æfingu og heiðarlegri endurgjöf í afslöppuðu og opnu umhverfi. Í vinnustofunni takast þátttakendur á við hagnýtar æfingar í samskiptum og samningatækni sem kristalla þær grundvallaráskoranir sem stjórnendur í ferðaþjónustu standa frammi fyrir – og fá endurgjöf úr æfingunni sjálfri, frá mótaðilum og frá leiðbeinanda. Þátttakendur fá lesefni og hagnýtar æfingar. Ennfremur er þeim send spurningakönnun á netinu fyrir námskeiðið – bæði til að leiðbeinandi geti aðlagð efnið að viðkomandi hóp og til þess að fá fram undirliggjandi viðhorf gagnvart sölu og samningum.

4. Samkeppnisforskot með markvissu markaðsstarfi

Tímafjöldi: 8 klst.

Dagsetning: 16. desember kl. 9-17

Leiðbeinandi: Halldór Örn Engilbertsson

Markmiðið með námskeiðinu er að þátttakendur öðlist skilning á grunnhugtökum markaðsfræðinnar og öðlist færni í notkun markaðsaðgerða sem bætt geta samkeppnisstöðu fyrirtækja.

Fjallað verður um hverju þarf að huga að þegar markaðsstefna er mörkuð (vara, verðlagning, staðsetning og auglýsingar) – rætt verður um sérstöðu fyrirtækisins, samkeppnishæfni og hegðun neytenda. Lögð er áhersla á að þátttakendur geri sér grein fyrir þeirri hugmyndafræði sem liggur á bak við vörumerki (brand) fyrirtækisins og sjái mikilvægi þess að dagleg starfsemi og hegðun starfsmanna endurspegli gildi vörumerkisins. Gerð verða skil á mikilvægi markaðshneigðar (e. marketing orientation) hjá fyrirtækjum og stjórnun þeirra í því samhengi.

Halldór Örn Engilbertsson er aðjúnkt í markaðsfræðum við Viðskiptadeild Háskólans í Reykjavík. Hann hefur undanfarin fjögur ár kennt margvísleg námskeið í markaðsfræðum og

einnig stundað rannsóknir á sviði markaðsmála og neytendahegðunar. Hann starfaði sem markaðsstjóri hjá Norsk Bokforlag í Noregi á árunum 1999-2002. Halldór hefur einnig veit ýmsum aðilum markaðs- og stefnumótunarráðgjöf og situr nú í stjórn Evrópsku markaðsakademíunnar. Sérsvið Halldórs er stefnumótun markaðsmála, árangursmælikvarðar og markaðssamskipti.

5. Fjármál

Tímafjöldi: 8 klst.

Dagsetning: 9. febrúar kl. 9-17

Leiðbeinandi: Almar Guðmundsson

Tilgangur námsskeiðsins er að veita stjórnendum í ferðaþjónustu innsýn í fjármálastjórnun fyrirtækja í ferðaþjónustu. Fjallað verður um þær upplýsingar sem nauðsynlegt er að stjórnendur hafi á takteinum auk þess að fjallað er um þær upplýsingar sem gott er að hafa aðgang að. Jafnframt er fjallað um fjárhagslega ferla og aðferðir sem beitt er við upplýsingaöflun, upplýsingamiðlun og framsetningu upplýsinga.

Fjallað er um stefnumótun, markmiðasetningu og áætlanagerð til lengri og skemmri tíma. Sérstök áhersla er lögð á stýringu veltufjármuna og mikilvægi þeirra í rekstri fyrirtækis. Fjallað er um fjármögnun fyrirtækja, mismunandi tegund fjármögnunar og aðgengi fjármögnunar. Veitt verður innsýn í áhættustýringu m.a. gjaldeyrisáhættu.

Veitt er innsýn í kostnaðargreiningu með áherslu á hvernig nýta má hana til verðlagningar vöru og þjónustu.