

OA

Fuld fart frem



KURSER
2013-2014

**Kompetence-
udvikling i
LEGOLAND®
Billund Resort**

**Mestre i
værtskab**

ROE:
Return On
Education

**Efteruddannelse
skaber vækst i
turismen**

OPLEVELSERNESACADEMY

Gen for godt værtskab

Selvfølgelig skal turister være hjerteligt velkomne, og de fleste medarbejdere i branchen vil formentlig sætte en tyk streg under, at de er gæstfrie, varme og imødekommende. Men er de nu det?

Ikke alle er født med det gen, der gør, at man kan sætte sig i turisternes sted, så de bliver lidt længere, oplever mere og kommer igen. Det kræver også en særlig indsigt at vide, hvad turisterne vil have, og måske især hvad de endnu ikke er klar over, de gerne vil have. Det er baggrunden for en række værtskabsforløb, redskaber og metoder, som Oplevelsernes Academy står bag.



Værtskab for hoteller

Et to-dages skræddersyet værtskabsforløb sætter fokus på, hvordan medarbejderne lærer at aflæse gæsternes behov, tænke i stemning, service og arbejdsglæde, og hvordan de skaber nærvær og helhedsoplevelser. Kurset, som er udviklet af Hansenberg, har været gennemført flere gange, og er i dag et AMU-forløb.



欢迎

Huanying: Velkommen!

Værtskab på kinesisk. Stadig er antallet af kinesiske turister få, men de er på vej. I februar åbnede nyt OA-læringssted med informationer om kinesernes rejseadfærd, kurser og netværk. Læs mere på www.huanying.dk.

WWW.HUANYING.DK



Medarbejderne har nøglen til vækst

Hindsgavl Slot har det seneste år været gennem en omfattende læringsproces, der har involveret alle medarbejdere. Det er en god investering, mener direktør Uffe Høeg Johansen.

- Virkeligheden hos os er, at vi skal tjene penge. Strategi og målsætninger har ingen værdi, hvis de ikke kan omsættes til virkelighed i hverdagen. Derfor spiller kompetenceudvikling en afgørende rolle, fastslår direktør Uffe Høeg Johansen, Hindsgavl Slot.

- Vi vækster med 10-15 % om året, og det skyldes dygtige medarbejdere, som er glade for at gå på arbejde, som yder en høj service og får gæsterne til at købe lidt mere. Forstår man at efteruddanne, udvikle og inddrage sine medarbejdere, har man det optimale afsæt for høj kvalitet og en god bundlinje. Og de to ting harmonerer fint. Vi har ikke rabatteret os ud krisen, men har tænkt i både økonomi og udvikling, kvalitet og høj service.

En uendelig proces

Der skal imidlertid mange ressourcer til at skubbe alle medarbejdere i den rigtige retning. En vigtig opgave er at sikre, at læringen fortsætter og forankres internt og udmønter sig i redskaber, metoder og nye arbejdsprocesser, som alle i virksomheden kan drage nytte af.

- Processen er vigtig, og det samme er den værdi, der ligger i, at man på tværs af virksomheden får kendskab til hinandens kompetencer, erfaringer og arbejdsområder. I hotel og restaurationsbranchen er der kontant afregning bogstaveligt talt. Vi kan se og måle resultaterne med det samme og har mulighed for at afprøve metoder og modeller på alle niveauer for at finde frem til dem, der skaber værdi - både menneskeligt og økonomisk. Og den proces stopper aldrig.



- Vi gør meget for, at efteruddannelse forankres i det daglige arbejde, siger direktør Uffe Høeg Johansen, Hindsgavl Slot.

Kompetenceløft til hoteller

Cirka 40 konferencesteder, hoteller og restauranter har i regi af Oplevelsernes Academy været gennem forløb med fokus på forretningsforståelse og evnen til at optimere virksomhedens bundlinje.

Hotel Boot Camp

Hotel Boot Camp er et professionelt hotelnetværk, der startede i november 2012. Eksterne oplægsholdere har sammen med facilitatorer skabt en platform for viden og erfaringsudveksling.

Ny bog på vej

'Fokus gør forskellen' er titlen på en inspirationsbog målrettet konferencesteder, hoteller, restauranter og caféer. Bogen er forfattet af Gry Asnæs og Annette Vangstrup og udkommer til august 2013.

Fynske værter

Fem moduler i løbet af et halvt år har klædt fynske campingpladser, hoteller, havne, attraktioner, conferencecentre, bed & breakfasts og turistbureauer endnu bedre på til mødet med gæsterne. Godt værtskab betyder også, at deltagerne kender hinandens produkter, så de kan henvise og dermed yde endnu bedre service. Udviklingscenter Syd og Tietgen KompetenceCenter står bag forløbet, som er bestilt af Destination Fyn og gentages i efteråret 2013 og i foråret 2014.

Licence to THRILL®

Udvikling Syd i Haderslev står bag en række værtskabsforløb med afsæt i THRILL-universet: Værtskab i Vildskab henvender sig til frontpersonale, ledere. Et Train the trainer-forløb er på vej. I Vejle har mere end 100 deltagere været igennem forløbet 'Værtens Bedste Vejle'.

Kurser 2013-2014

Klik ind på www.oplevelsernesacademy.dk, søg på kursets navn i databasen og tilmeld dig

VIDSTE DU AT:

Top Attraktioners deltagere har været på i kursus i Pressehåndtering, Konflikthåndtering, Mersalg og Værtskab

WELCOME: Tjek kurser og konferencer på Wellcome.dk

AUGUST 2013

- 21. aug. Temamøde - Vejen til effektiv markedsføring
- 28. aug. Brunchmøde: Værtskab på kinesisk
- 30. aug. Brunchmøde: Syv gode vaner

SEPTEMBER 2013

- 2.-4. sep. GLU1: Nøgletal og kalkulationer
- 9. sep. HR-netværk
- 9. sep. Tysk til turisme/servicebrug. Seks mandage
- 11. sep. Kick-off DMO-destinationer studietur
- 12. sep. Popstar-generationen
- 17.-18. sep. Værtskab for hoteller
- 23. sep. Brunchmøde: Personlig planlægning
- 23.-25. sep. GLU 1: Kommunikation som ledelsesværktøj
- 25. sep. Kinesisk sprog og kultur. Seks onsdage.
- 30. sep.-2. okt. GLU 2: Medarbejderinvolvering i ledelse

OKTOBER 2013

- 1.-4. okt. Studietur: Gotland
- 2. okt. Thrill Fyn - 1
- 8. okt. Brunchmøde: Syv gode vaner
- 10. okt. Thrill Fyn - 2
- 21.-22. okt. GLU 3: Anerkendende ledelse
- 23. okt. Evaluering DMO studietur
- 28.-30. okt. GLU 3: Lederens ressourceoptimering
- 30. okt. HR-netværk
- 29. okt. Thrill Fyn - 3
- 31. okt. Gå-hjem-møde: Turismefaglig viden
- 31. okt.-1. nov. Konflikthåndtering

NOVEMBER 2013

- 4.-7. nov. GLU 4: Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejdere
- 7. nov. Thrill Fyn - 4
- 5.-6. nov. Værtskab for hoteller
- 8. nov. Konflikthåndtering
- 12. nov. Facebook-kursus
- 13.-14. nov. Effektiv kommunikation i praksis
- 15. nov. Konflikthåndtering
- 18.-20. nov. GLU 4: Salgsledelse
- 18.-19. nov. Revenue Management
- 20.-21. nov. Indehaveruddannelsen
- 20.-21. nov. Lederen i krydsild
- 25. nov. Kommunikation
- 28. nov. Tweet dig til succes

DECEMBER 2013

- 3. dec. Customer Experience Management - julekonference
- 4. dec. HR-netværk
- 4.-5. dec. Indehaveruddannelsen
- 9. dec. Lederen i krydsild
- 12. dec. Gå-hjem-møde: Turismefaglig viden

JANUAR 2014

- 13. jan. Brunchmøde: Syv gode vaner
- 15. jan. HR-netværk
- 20.-21. jan. Konflikthåndtering
- 22. jan. Indehaveruddannelsen
- 23. jan. Brunchmøde: Læring som redskab til vækst
- 27.-28. jan. Lederen i krydsild
- 30. jan. Konflikthåndtering

FEBRUAR 2014

- 13. feb. Lederen i krydsild
- 26. feb. HR-netværk



Læring i
destinationsudvikling:
Tag med på studieturen
til Gotland den
1.-4. oktober 2013

**Grundlæggende
lederuddannelse (GLU)
tonet til turisme.
Starter den 23. september.
Vælg eller tilmeld dig
alle fire moduler.**





Helhedsoplevelsen i centrum

Fælles indsats i LEGOLAND® Billund Resort styrker kompetencer og sætter fokus på helhedsoplevelser. Et fantastisk tilbud mener administrerende direktør Henrik Höhrmann, LEGOLAND®.

Kompetenceudvikling kan være det kit, der binder turismeaktørerne sammen og skaber sammenhængskraft i hele LEGOLAND® Billund Resort, der fra 2013 omfatter alle aktører i de tre kommuner; Vejle, Kolding og Billund. Det udsagn står direktør Henrik Höhrmann for, og han fremhæver samtidig Oplevelsernes Academy som et fantastisk apparat, aktørerne får stillet til rådighed.

- Omfang og variation af kurser er imponerende, kvaliteten er høj og priserne attraktive. I LEGOLAND® står vi selv for en række kurser og forløb for medarbejdere, blandt andet for de 1200 sæsonarbejdere, der skal klædes på i forhold til attraktionens brand, kultur og høje serviceniveau. Sideløbende gør vi brug af mange OA-kurser.

- Ofte er medarbejderne på kurser sammen med turismeaktører i vores nabokommuner. De vil det samme som os, og det åbner for nye dimensioner. Vi kan lære af hinanden og få indblik i hinandens virksomheder. Jeg kan kun opfordre alle resortets aktører - små som store - til at være med.

Helhedsoplevelsen

- Det er ikke nok, at gæsterne har en wow-oplevelse i rutsjebanen, i mødet med gorillaen, foran kunstinstallationen eller i Kongernes Jelling. Når familien Svensson vender næsen hjem fra en ferie i LEGOLAND® Billund Resort skal samtlige berøringsflader med hoteller, attraktioner, museer, campingpladser og bed&breakfast resultere i gode minder og stærke oplevelser. Kort fortalt skal alle gæster tage fra os med oplevelser, der er rejsen - og alle pengene - værd.

Tidshorisont på 3-5 år

- Smid ikke barnet ud med badevandet, men hav tålmodighed, understreger Henrik Höhrmann. - Det tager tid, før aktørerne kan høste frugterne af kompetenceindsatsen. Først efter 3-5 år kan man skimte effekten i horisonten.

LEGOLAND® Billund Resort har et erklæret mål om at være Nordeuropas foretrukne feriedestination for børnefamilier i 2015.

I 2013 satte LEGOLAND® Billund Resort kompetenceudvikling på dagsordenen og udvidede samarbejdet til at omfatte alle turismeaktører i Billund, Vejle og Kolding kommune.

I samarbejde med Oplevelsernes Academy har Billund ErhvervsFremme, som koordinerer resortets turismeindsats, udarbejdet et katalog med 23 uddannelsesstilbud.



Bedre til at tjene penge

Campingrådet tilbyder skræddersyet indehaveruddannelse til sine medlemmer. Målet er større indtjening.

Camping er danskerne foretrukne ferieform. Alligevel falder antallet af overnatninger på de danske campingpladser.

- Konkurrencen er hård, og flere danskere tager på camping i udlandet, hvor priser er lavere end i Danmark, forklarer økonomisk konsulent Kenneth L. Hjort-Hansen, Campingrådet.

- Også vores nabolande overhaler vi prismæssigt, og det kræver ganske enkelt, at vi skal bringe både kvalitet og service helt op i eliten på de danske pladser. Derfor sætter vi endnu større fokus på kompetenceudvikling. Det sker blandt andet på baggrund af en afdækning af uddannelsesbehovet hos nogle af de danske campingpladser.



Kenneth L. Hjort-Hansen, Campingrådet.

Målrættede kurser

Undersøgelsen viser, at campingpladserne efterspørger mere viden om forretningsudvikling, god service og onlinemarkedsføring. Det har i foråret affødt to kurser i Facebook med tips og gode råd om, hvordan campingpladserne optimerer deres sider og får dem til at spille sammen med andre digitale platforme.

Indehaveruddannelsen er målrettet campingpladser og godkendt af Campingrådet

Uddannelsen foregår den 20. og 21. november, 4. og 5. december 2013 samt 22. januar 2014 på Hotel Hedegården, Vejle.

Ansvarlig: KursusCenter Vest.

Kurset gennemføres under AMU-lovgivningen.

Find uddannelsen på:
www.oplevelsernesacademy.dk

Bag kurserne stod Oplevelsernes Academy, KursusCenter Vest i Esbjerg og Campingrådet. Parterne er igen gået sammen, denne gang om en femdages indehaveruddannelse. Uddannelsen blev allerede sidste efterår udbudt og gennemført i samarbejde med DK-Camp. Campingrådet har overtaget uddannelsen, så tilbuddet kan komme ud til endnu flere.

Tænk forretning

- Campingpladsejerne skal blive endnu bedre til at tænke i forretning og forstå at udnytte deres potentiale, Og det er netop, hvad den målrettede indehaveruddannelse lægger op til, vurderer Kenneth L. Hjort-Hansen. Uddannelsen kommer ind i alle hjørner af forretningen; den har fokus på bundlinjen, nøgletal, og hvordan man bedst inddrager sine medarbejdere, så de er med til at skabe vækst.

I efteråret 2013 justeres indehaveruddannelsen og målrettes:

- **Restauranter og caféer i samarbejde med HORESTA.**
- **Vandrehjem i samarbejde med Danhostel.**





Foto: Lasse Hyldager

Status er langt over forventet

Interessen for kurser og forløb er steget markant. Der er en udbredt erkendelse af, at det nytter at efteruddanne sig.

Antallet af partnere er langt over forventet, og målsætningen om medfinansiering fra erhvervet i form af timer er opfyldt – et år før forventet. Alene inden for de seneste fem måneder har hotelbranchen bidraget med 21.000 timer efteruddannelse. Marie Bjørg Nordlund tilskriver interessen en øget konkurrence i turismebranchen og en erkendelse af, at det nytter at efteruddanne sig.

– Når medarbejderne udvikler sig, gør virksomheden det også. Sådan er heldigvis mange turismevirksomheder begyndt at tænke. Vi har ramt lige ned i et behov, og det seneste år er interessen for at deltage i kurser steget markant.

– Tilbagemeldinger viser, at erhvervet oplever, at det betaler sig og kan aflæses på bundlinjen, fortæller projektleder Marie Bjørg Nordlund, Oplevelsernes Academy.

Brobygger

Opgaven har i høj grad bestået i at lytte til turismeerhvervets ønsker, skabe bro og sammenkoble behovene med den viden og de kompetencer, der findes på skoler og undervisningsinstitutioner. Flere skoler har taget udfordringen op og har udviklet målrettede forløb og kurser, som nu forankres i det generelle efteruddannelsessystem.

Målet er imidlertid endnu flere kompetencegivende forløb, konstaterer Marie Bjørg Nordlund.

– Vi har flyttet holdninger og sat en positiv udvikling i gang. Det er også lykkedes at udfordre Undervisningsministeriets fælles kompetencebeskrivelser (FKB) inden for turist- og rejseområdet. Mange ordinære mål fra andre FKB'er er sat ind i en ny turismekontekst, og den udvikling bør fortsætte, så de uddannelsesmæssige mål fremover afspejler erhvervets behov for uddannelse.

Oplevelsernes Academy i tal:

- **380 partnere. Målet var 250.**
- **6.000 uddannelsesdage.**
- **Cirka 300 skræddersyede forløb, kurser, temadage, konferencer og seminarer er udviklet og udbudt via skoler og databasen på www.oplevelsernesacademy.dk.**
- **Mere end 2.000 deltagere.**
- **Effektmåling på otte større forløb.**

OPLEVELSERNES ACADEMY

Oplevelsernes Academy udvikler og tilbyder efteruddannelse til turismen i samarbejde med uddannelsesinstitutioner og erhvervet.

Målet er at højne kompetenceniveauet og skabe forretningsudvikling og vækst. Projektet startede i 2010 og varer indtil april 2014.



DEN EUROPÆISKE UNION
Den Europæiske Socialfond

DEN EUROPÆISKE UNION
Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling

Vi investerer i din fremtid