

DYK NED OG VÆLG MELLEM 62 kurser og forløb

www.oplevelsernesacademy.dk



OplevelsernesACADEMY



Velkommen til viden og værktøjer

Morgendagens turister stiller høje krav, og de gør det løbende og individuelt. Det kræver både indsigt og udsyn af ledere, medarbejdere og sæsonansatte. De skal være serviceminded, fleksible og klar, både når der er travlhed, og turisterne vrimer til landet, og når solen svigter, og de internationale konjunkturer dykker.

Det er derfor en ærefuld og udfordrende opgave at udvikle og udbyde kurser og uddannelsesforløb. Ærefuld fordi tiden er kostbar, og der er rigeligt at gøre med drift og dagligt arbejde; udfordrende, fordi turismesektoren er i evig bevægelse.

Vi har samlet alle gode kræfter og tilbyder en vifte af forløb i resten af 2014. Her er kursusnyheder såvel som gentagelser af vores mest populære tilbud.

Vores fornemste opgave er at understøtte destinationsudviklingen. I dialog med regionens destinationer tager vi afsæt i de behov, turismens aktører har givet udtryk for. Vi bakker op om destinationens bestræbelser for at skabe sammenhængskraft og en skarp service og værtskabsprofil. Der er tilbud på flere niveauer for såvel fyrtårne som de mange små og mellemstore turismevirksomheder.

Vi glæder os til at se medarbejdere fra hele turismeerhvervet - attraktioner, turistbureauer, hoteller, campingpladser og Bed&Breakfast.

På gensyn!

Marie Bjørg Nordlund
Projektleder, Oplevelsernes Academy

Kontakt

Oplevelsernes Academy
Jernbanegade 75-77, 5500 Middelfart
T: 7025 2007
T: 45 2119 1039

Kontaktpersoner:
Rikke Vojer Kern
Mobil: +45 24 22 03 13
rk@oplevelsernesacademy.dk

Projektleder Marie Bjørg Nordlund
Mobil: +45 21 15 09 69
mbn@oplevelsernesacademy.dk

Kursuskalender 2014

Juni	August	September	Oktober	November
Værtskab på kinesisk 2.0	26 Jobrelateret engelsk, basis	Værtskab på kinesisk 2.0 (brunchmøde)	1 Strategi for sociale medier	3 Engelsk grundkursus - turisme
2 Train the Trainer	27 Train the Trainer (opfølgning)	1 Økonomi og nøgletal i Oplevelsessamfundet (GLU)	PRINCE2® Foundation & PRINCE2® for ledere	3 Tysk grundkursus - turisme
4 Marketingjura 1	28 Konflikt håndtering	2 Løft din destination - fra idé til udvikling	2 Events som markedsføringsværktøj for virksomheden	6 Sådan får uddannelse effekt på bundlinjen (webinar)
12 Værtskab/servicekoncept	29 Personlig planlægning (brunchmøde)	2 Kinesisk sprog og kulturforståelse til turisme- og servicebrug	6 Ledelsesprocesser i Oplevelsessamfundet (GLU)	10 Salg og service i Oplevelsessamfundet (GLU)
25 Krydstogtturisme for guider i Fredericia		3 Værtskab for hoteller	6 Konflikt håndtering med skuespillere	17 Projektledelse
		4 Marketingjura 1	8 Projektledelse (brunchmøde)	21 Telefon- og kundeservice, tysk
		8 Russisk sprog og kulturforståelse (introduktion)	8 Lokalguide-uddannelse	Sikkerhed og vedligeholdelse af legepladser på campingpladsen
		8 Personlig vækst for ledere i Oplevelsessamfundet (GLU)	9 Sociale medier i marketing - hvor, hvad og hvordan?	
		10 Løft din destination - fra idé til udvikling	10 Tysk - basis	
		10 Præsentationsteknik; boost din gennemslagskraft!	20 Forretningsudvikling	
		11 Præsentationsteknik; boost din gennemslagskraft!	Studietur til New York	
		15 Personlig planlægning (brunchmøde)	21 Marketingjura 2	
		16 Lær kunsten at formidle til børn	22 Konflikt håndtering	
		16 Jobrelateret engelsk, nuanceret	22 Indehaveruddannelsen for restauranter, caféer og mindre hoteller	
		17 Popstars-generationen - ledelse og motivation af de nye generationer	23 Train the Trainer	
		23 Masterclass i personlig kommunikation	27 Konflikt håndtering med skuespillere	
		23 Ledelse og organisering af frivillige i virksomheden	28 Personlig planlægning (brunchmøde)	
		24 Customer Experience Management (CEM) i oplevelsesbranchen	28 Masterclass i personlig kommunikation	
		24 Russisk sprog og kulturforståelse	28 Content Marketing	
		24 Samtaleteknik; sådan håndterer du den svære samtale	28 Marketingjura 2	
		25 Samtaleteknik; sådan håndterer du den svære samtale	30 Fynsk værtskab	
		Studietur til Skt. Petersborg		
		30 Fundraising		
		30 Spørgeskema, der gør en forskel (webinar)		



OPELVELSERNESACADEMY



Kursusoversigt / indhold

	Værtskab på kinesisk2.0.....5	Fundraising. 40
	Train the Trainer6	Spørgeskemaer, der gør en forskel (webinar) 41
	Marketingjura 1.....8	Strategi for sociale medier..... 42
	Værtskab/servicekoncept.9	PRINCE2® Foundation..... 43
	Krydstogtturisme for guider i Fredericia 10	PRINCE2® for ledere 44
	Jobrelateret engelsk, basis..... 11	Events som markedsføringsværktøj for virksomheden .. 45
	Train the Trainer (opfølgning)..... 12	Ledelsesprocesser i Oplevelsessamfundet (GLU) 46
	Konflikthåndtering..... 13	Konflikthåndtering med skuespillere 47
	Personlig planlægning (brunchmøde)..... 14	 Projektledelse (brunchmøde) 48
	Værtskab på kinesisk2.0 (brunchmøde)..... 15	Lokalguide-uddannelse..... 49
	Økonomi og nøgletal i Oplevelsessamfundet (GLU) ... 16	Sociale medier i marketing - hvor, hvad og hvordan? ... 50
	Løft din destination - fra idé til udvikling..... 17	Tysk - basis..... 51
	Kinesisk sprog og kulturforståelse til	Forretningsudvikling 52
	turisme- og servicebrug 19	Studietur til New York 54
	Værtskab for hoteller..... 20	Marketingjura 2 55
	Marketingjura 1..... 21	 Konflikthåndtering 56
	Russisk sprog og kulturforståelse (introduktion). 22	Indehaveruddannelsen for restauranter,
	Personlig vækst for ledere i	caféer og mindre hoteller..... 57
	Oplevelsessamfundet (GLU)..... 23	Train the Trainer..... 59
	Løft din destination - fra idé til udvikling..... 24	 Konflikthåndtering med skuespillere 61
	Præsentationsteknik; boost din gennemslagskraft! ... 26	 Personlig planlægning (brunchmøde)..... 62
	Præsentationsteknik; boost din gennemslagskraft! ... 27	Masterclass i personlig kommunikation 63
	Personlig planlægning (brunchmøde)..... 28	Content Marketing 64
	Lær kunsten at formidle til børn..... 29	Marketingjura 2 65
	Jobrelateret engelsk, nuanceret 30	 Fynsk værtskab..... 66
	Popstars-generationen - ledelse og	Engelsk grundkursus - turisme 67
	motivation af de nye generationer 31	Tysk grundkursus - turisme 68
	Masterclass i personlig kommunikation 32	Sådan får uddannelse effekt på bundlinjen (webinar) .. 69
	Ledelse og organisering af frivillige i virksomheden ... 33	Salg og service i Oplevelsessamfundet (GLU) 70
	Customer Experience Management	Projektledelse 71
	(CEM) i oplevelsesbranchen..... 34	Telefon- og kundeservice, tysk..... 72
	Russisk sprog og kulturforståelse..... 36	Sikkerhed og vedligeholdelse af legepladser på
	Samtaleteknik; sådan håndterer du den svære samtale. . 37	campingpladsen 73
	Samtaleteknik; sådan håndterer du den svære samtale. . 38	Praktiske oplysninger 74
	Studietur til Skt. Petersborg 39	Fakta om AMU-kurser 74



Værtskab på kinesisk 2.0

18 fynske virksomheder gennemgås med kinesiske øjne. Hvor, hvordan og i samarbejde med hvem kan der optimeres?

I 1 1/2 år har Oplevelsernes Academy med projekt 'huanying.dk' leveret ydelser til turismeerhvervet. Baggrunden er et markant stigende antal kinesiske turister i Danmark samt det faktum, at Kina på rekordtid er blevet verdens største rejsemarked, og at Fyn som H. C. Andersens fødeø har et særligt potentiale. I perioden er udviklet en hjemmeside, introduktionskurser, læn-gerevarende kursusforløb og en bog om værtskab på kinesisk.

På baggrund af ønsker fra Udvikling Fyn udvikles værtskabstan-ken til at omfatte besøg i 18 virksomheder, som er med i KAF-Kina Alliancen Fyn. Ideen er at gennemgå turismevirksomheder-ne med kinesiske briller.

Formål:

Formålet er, at kinesiske turister på Fyn fremover får en optimal service og tilbud om oplevelser, som gør, at de bliver længere, overnatter og forlader øen som gode ambassadører.

Indsatsen er to-sidet, nemlig at:

- kvalificere modtageapparat og værtskabsfunktion i forhold til kinesiske turister
- planlægge uddannelsesinitiativer, så det giver mest effekt

Metode:

Trin 1

Vi udarbejder tre spørgeskemaer som er målrettet

- hoteller set med kineserøjne
 - museer, attraktioner og andre oplevelsessteder set med kineserøjne
 - virksomheder - de 18 virksomheder set fra lederens vinkel
- Spørgeskemaerne er baseret på viden om kompetenceudvikling, oplevelsesudvikling, kinesiske rejsetrends og forbrugsmønstre. Ledelsesværktøjet Customer Experience Management bruges blandt andre modeller og værktøjer til at afdække de vigtigste gæstebegrænsningsflader før, under og efter besøget.

Trin 2

Vi etablerer en fokusgruppe bestående af en gruppe kinesere. Fokusgruppen overvejer og diskuterer spørgsmål på baggrund af besøg på den første attraktion eller hotel. Det sker for at klæde den kinesiske gæst og interviewer bedst muligt på til de 18 besøg.

Trin 3

En kineser, en interviewer m.fl. besøger de fynske KAF-turisme-virksomheder. Fra hvert besøg udarbejdes en rapport.

Trin 4

Der udarbejdes til slut en rapport med konklusioner, som kan komme andre til gode.

Trin 5

Virksomhedsspørgeskemaer og de individuelle rapporter øger både KAFs og virksomhedernes viden om, hvad der skal til for at optimere serviceydelser og oplevelser, og giver OA større muligheder for i samarbejde med uddannelsesinstitutioner og konsulenter at tilbyde relevante forløb.

Målgruppe:

Kina Alliancen Fyns virksomheder.

Varighed:

April: Udarbejdelse af spørgeskema. Koordinering, aftaler om besøg på 18 virksomheder.
Maj-juni: Besøg samt udarbejdelse af individuelle rapporter
Juli-august: Fælles rapport samt udvikling af uddannelses-aktiviteter.

Sted:

Fynske hoteller og attraktioner.

Train the Trainer

Har du ansvar for at udvikle og fastholde den gode servicekultur i din virksomhed?

Så ved du, at dine medarbejdere skal være klædt på til at følge strategien hele vejen. Dette tilbud og forløb er for dig, der arbejder og brænder for den gode service, og som ønsker at lede og forankre serviceudviklingen i din turismevirksomhed.

Grundtanken i forløbet er, at deltagerne gennem eksempler fra dagligdagen og erfaringer træner og får feedback samt tænker effektmåling ind i alle trin. I forløbet er desuden indlagt en før og efter måling, så deltagerne kan se, effekten af det, de lærer. Hvor rykker den enkelte, hvad betyder det for kolleger og virksomhed, og hvor er der stadig plads til forbedring?

Indhold:

Forløbet består af tre moduler og er en vekselvirkning mellem øvelser, analyser og valg af serviceværktøjer. Desuden får du indsigt i design af undervisningsmodeller og implementering. Du trænes i at styre en forandringsproces med udgangspunkt i din virksomheds muligheder og udfordringer. Et hovedformål er, at du derefter kan træne og motivere dine kolleger.

Resultatet er fem, intense etaper bestående af to undervisningsmoduler, to mellemliggende træningsperioder og en halv afslutningsdag.

Modul 1 - seminar med overnatning

Serviceudvikling

Vi arbejder med rollen som serviceleder og værtskabsambassadør, og du bliver udfordret og inspireret til at lede og engagere dine medarbejdere og kolleger. Du vil arbejde med din egen virksomhed og skal beskrive styrker og udviklingsmuligheder indenfor service og værtskab. Modulet præsenterer dig for forskellige serviceværktøjer, afstemmer forudsætninger med udgangspunkt i dine egne metoder fra dagligdagen. Du modtager et undervisningskit med værktøjer, teorier og øvelser, som vi sammen vil træne anvendelsen af i løbet af modulet. Modul 1 afvikles som et seminar med overnatning, hvor der er god tid til at netværke og videndele med de andre deltagere.

Hjemmeopgave

Efter modul 1 følger en hjemmeopgave. Forbered et mundtligt oplæg med udgangspunkt i en undervisningssituation, der baserer sig på en eksisterende udfordring i forhold til værtskab og service.

Modul 2

Train the Trainer

En aktiv dag hvor vi arbejder med din formidlingsteknik. Du får tilbagemelding på både indhold og form. Du bliver præsenteret for værktøjer og strategier for, hvordan du brænder igennem og får sat en udvikling i gang i din virksomhed

Hjemmeopgave

Mellem modul 2 og 3 laver du en konkret implementeringsplan for din serviceudvikling, som afstemmes i virksomheden.

fortsat... Train the Trainer

Modul 3

Forankring

Kursusdeltagerne præsenterer deres implementeringsplaner. På den måde fremmes videndeling og muligheden for gensidig inspiration.

Øvrige elementer:

- Konkret forankringsplan, datoer og milepæle
- Sparring med konsulenterne
- Evaluering
- Diplomoverrækkelse og kick off: Så rykker vi

Udbytte:

- En eksklusiv værktøjskasse med strategier, redskaber og metoder
- Et godt netværk i branchen
- Feedback på din serviceudvikling og formidling
- Individuel sparring
- Medlemskab af online VIP erfa-gruppe
- Formidlingskompetencer
- Undervisningskit

Målgruppe:

Nøglemedarbejder i virksomheden, som skal udbrede den gode service til andre medarbejdere.

Tidspunkt:

Sommerforløb:

Modul 1 - Serviceværktøjer (To dage) 2.-3. juni 2014

Modul 2 - Train the Trainer (En dag) 10. juni 2014

Modul 3 - Forankring (Halv dag) 18. juni 2014

Undervisere:

Virksomheden Inteam har stor erfaring inden for service, turisme og oplevelsesøkonomi og har implementeret servicestrategier i mange virksomheder. Med afsæt i eget Train the Trainer-modul står underviserne for indhold og afvikling af forløbet, som tager udgangspunkt i deltagernes egne problematikker.

Pris:

Prisen inkluderer cases, materialer, forplejning og overnatning. Ved flere end to deltagere pr. virksomhed gives 15 % rabat. For medlemmer af Oplevelsernes Academy: Kr. 3.500,00 ekskl. moms pr. deltager. Den lave pris til medlemmer indebærer en forpligtelse til at indsende dokumentation for tidsforbrug pr. deltager. For medarbejdere i virksomheder, der ikke er medlemmer: Kr. 15.200 ekskl. moms.

Sted:

Sommerforløb: Fredericia

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Marketingjura 1

Få det nødvendige marketingjuridiske overblik, så du undgår uheldige misforståelser, der koster dyrebar tid, kedelige bøder og ødelæggende omtale.

Markedsføringsretten har udviklet sig voldsomt i de senere år, og det kan være svært at følge med i, hvad der er rigtigt og forkert. Samtidig er forbrugernes dømmende vagthunde blevet hurtigere og bider fra sig, så snart der trædes ved siden af.

Indhold:

Dagen starter kl. 8:30 med indtjek og morgenmad og slutter kl. 15. Endeligt program følger, men kurset omfatter følgende emner:

- God markedsføringsskik i 2014
- Goodwill-snyltning
- Brug af andres varemærker i markedsføringen
- Forhandlerpræmiering
- Vildledning
- Prismarkedsføring
- Miljømarkedsføring
- Markedsføring på sociale medier
- Skjult reklame
- Sammenlignende reklame og miskreditering
- Markedsføring over for børn og unge
- Oplysningskrav ved salg fremmede foranstaltninger og slagtilbud
- Tilgift, rabatkuponer, præmiekonkurrencer og loyalitetskoncepter
- Påbud, bødestraf og erstatning

Målgruppe:

Alle der sidder med digitale marketingopgaver.

Varighed:

1 dag á 6,5 timer

Tidspunkt:

4. juni 2014, kl. 8:30-15

Undervisere:

Thomas Munk Rasmussen, partner hos Bech-Bruun, rådgiver danske og udenlandske virksomheder om markedsføringsret, persondataret, håndhævelse af immaterielle rettigheder, e-handel og varemærker. Derudover rådgiver han om it-retlige emner, herunder internetkrænkelser og indgåelse af kontrakter på kunde- og leverandørsiden. Thomas har i en årrække holdt seminarer og undervisningsforløb for virksomheder, organisationer og offentlige myndigheder. Derudover har han som ekstern lektor undervist i it- og persondataret på Københavns Universitet, hvor han også har været manuduktør i formueret.

Pris:

Kr. 750,- inkl. kursusgebyr og forplejning på dagen

Sted:

Billund-området

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Værtskab/servicekoncept

Hvert eneste møde med et andet menneske rummer muligheden for en positiv oplevelse.

Som vært har du et stort ansvar for, at relationen mellem dig og gæsten opstår. Dit personlige værtskab spiller en meget central rolle, uanset hvor i virksomheden du befinder dig, og hvilken rolle du har.

For gæsten er du værten og mødet med dig skal opleves positivt, så gæsten føler sig mødt og forstået. Din holdning, din adfærd og din personlige tilgang til arbejdet er afgørende for, hvor godt dit værtskab lykkes. Omdrejningspunktet er det nære i hverdagen og handler om, "hvem du er, mens du gør, det du gør".

Indhold:

At skabe værtskab, der er imødekomende og nærværende, og som både gæster og kolleger kan mærke hver dag, kræver målrettet fokus på:

- Hvordan et bevidst valg af holdninger og attitude, påvirker måden at være på overfor gæster og kolleger
- Hvordan valg af sprog - omgangstone og humor påvirker gæster og kolleger
- At alle er ansvarlige for værtskabet og holder, hvad de lover!
- At alle bidrager med det, de kan

Målgruppe:

Medarbejdere, der har kontakt med gæster/kunder i deres arbejdshverdag.

Varighed:

1,5 dag

Tidspunkt:

12. -13. Juni 2014.

Undervisere:

Iben Broby er en erfaren konsulent, som i samarbejde med Hansenberg har udviklet 'Værtskab for hoteller'.

Sted:

Vejen Idrætscenter

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk



Krydstogtturisme for guider i Fredericia

Bliv godt klædt på til at guide krydstogtturister i Fredericia.

Få viden og gode rutiner til at være professional i dit udvalg af fortællinger om Fredericia.

Bliv god til at "læse" dine gæster og involver dem i formidlingen af den gode historie på dine byvandring.

Mål/udbytte:

Målet er at klæde guiderne på til at guide krydstogtgæster i Fredericia. Guiderne skal blive endnu bedre til at forberede, planlægge og gennemføre guideopgaver samt vinkle deres præsentationer/guidede ture i forhold til målgruppen krydstogtgæster. Kurset skal motivere deltagerne til at arbejde professionelt med formidling og skabe fokus på potentialet for salg og mersalg samt inspirere deltagerne til udvikling af temaer og turismeprodukter. Der er tale om tiltag, som dels giver besøgende en god og uforglemmelig oplevelse, dels øger Fredericias tiltrækningskraft.

Målgruppe:

Uddannelsesforløbet henvender sig til nuværende guider og formidlere på destinationen.

Varighed:

1 ½ dag teoretisk undervisning efterfulgt af 2 dages praktisk anvendelse på bustur.

Tidspunkt:

25. juni (første dag), 4. august 2014 (sidste dag).

Undervisere:

Lisbet Holm Møller har mange års erfaring indenfor turisme på alle niveauer og har bl.a. arbejdet som rejseleder og destinationschef i udlandet og som udviklingschef for danske turistbureauer. Hun er uddannet indenfor turisme og har en lang erfaring som træner og facilitator indenfor formidling, rejseledelse, salg & service og værtskab. Se evt. mere på www.lianconsult.dk. Der vil desuden være en gæsteunderviser i danmarkshistorien, dansk kultur og velfærdssystem.

Sted:

Fredericia

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Jobrelateret engelsk, basis

Opdatér dine grundlæggende engelskkundskaber og opnå større sproglig sikkerhed.

På dette kursus lærer du at anvende engelsk i typiske og basale kommunikative situationer, så du bliver i stand til at udføre dine daglige arbejdsfunktioner med anvendelse af fremmedsproget.

Indhold

- Samtale
- Lytte og læse
- Skriftlig kommunikation

Udbytte:

Du opnår så meget kendskab til engelsk, at du på dette niveau kan bruge fremmedsproget situationsbestemt i forhold til målgruppe, sted og medie.

Målgruppe:

Medarbejdere som vil bygge oven på deres grundlæggende engelskkundskaber.

Forudsætninger

Du skal have engelskkundskaber svarende til folkeskolens afgangsniveau og kendskab til og praktisk erfaring med at udføre bl.a. korrespondance og kundebetjening.

- Kurset / uddannelsen er baseret på AMU-fag

AMU	AMU Titel
44979	Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd

Tidspunkt: vælg mellem 2 kurser

5 dage a 6 lektioner;
26-08-2014 kl. 08:00 til kl 15.20
03-09-2014 kl. 08:00 til kl 15.20
08-09-2014 kl. 08:00 til kl 15.20
09-09-2014 kl. 08:00 til kl 15.20
10-09-2014 kl. 08:00 til kl 15.20

5 samlede dage a 6 lektioner;

20-11-2014 til 26-11-2014. Hver dag kl. 08:00 til kl. 15:20

Underviser:

Roy Frank Sørensen, Tietgen CompetenceCenter er en erfaren underviser i både åbne og individuelle forløb, samt virksomheds- og branchespecifikke sprogforhold.

Pris:

	Ufaglært/faglært	Højtuddannet
Ledige	kr. 2.249,25 (via JobCenter)	Kontakt kursussekretær
I job	kr. 910,00	kr. 2.249,25

Sted:

Tietgen CompetenceCenter, Odense.

Tilmelding:

www.tietgen.dk/tkc/kurser/sprog/engelsk/jobrelateret-engelsk-basis/



Train the Trainer (opfølgning)

Dagen følger op på de tiltag, som deltagerne har arbejdet med på baggrund af kurset i februar-marts 2014.

Vi vil diskutere og vidensdele de succeser, deltagerne har haft samt kigge nærmere på udfordringer, som kan have opstået undervejs. Et tema er for eksempel, hvordan vi holder gejsten og niveauet oppe og motiverer vores medarbejdere.

Flere oplever, at kvaliteten kan dale og variere henover sæsonen, og vi vil kigge på værktøjer og aktiviteter for at sikre en ensartet oplevelse. Deltagerne møder medkursister fra forløbet og de samme instruktører som sidst.

Program:

09.00 - 09.30: Velkomst, networking og morgenmad

09:30 - 12.00: Beretninger fra det virkelige liv!
Debat og videndeling af jeres tiltag på arbejdspladserne og feedback og samtale med instruktører

12.00 - 12.45: Frokost

12.45 - 13.45: Uddybning af udvalgte serviceværktøjer

14.00 - 15.00: Hvordan holder vi gejsten?
Aktiviteter og tiltag
Plan for videre forankring af serviceniveauet

15.00: Tak for i dag

Målgruppe:

Deltagere, der var med på Train the Trainer-kurset i februar/marts 2014.

Varighed/tidspunkt:

1 dag: 27. august 2014 kl. 9.00 - 15.00

Undervisere:

Virksomheden Inteam har stor erfaring inden for service, turisme og oplevelsesøkonomi og har implementeret servicestrategier i mange virksomheder. Med afsæt i eget Train the Trainer-modul står underviserne for indhold og afvikling af forløbet, som tager udgangspunkt i deltagerne egne problematikker.

Pris:

Gratis

Sted:

Odense

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Konflikthåndtering

Lær at skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og konfliktfremmende og -dæmpende adfærd.

Du lærer at forstå krisereaktioner, anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejdssituationer på en respektfuld måde. Du får et indblik i psykologiske mekanismer før, under og efter konflikter og lærer at håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

Formål:

Formålet er at give deltagerne et indblik i, hvordan man bedst håndterer vanskelige kunder/gæster og vanskelige situationer i dagligdagen og på arbejdspladsen. Formålet er også at medarbejderne får større kendskab til sig selv.

Målgruppe:

Medarbejdere, der har direkte kontakt med gæsten/kunden, såvel som sæsonansatte, afløsere og vikarer.

Varighed:

1 dag.

Tidspunkt:

28. august 2014

Undervisere:

Martin Riiser, partner i Projectia, er en erfaren konsulent og underviser med speciale i projektledelse og organisationsudvikling. Han har arbejdet med forretningsudvikling og forandringsledelse i flere år.

Pris:

400 kr.

Sted:

Trekantområdet eller Fyn

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk,

Personlig planlægning (brunchmøde)

Hør, hvordan personlig planlægning kan løfte din hverdag og give dig overskud til at være en bedre leder.

Du kan spare tid ved at blive mere effektiv. Lær simple teknikker, som frigør tid i din hverdag, og lær at blive bedre til at opnå dine mål.

Indhold:

Brunchmødet er bygget op om bogen 'Personlig Planlægning', som Oplevelsernes Academy har udgivet i samarbejde med Martin Riiser. Alle deltagerne får et eksemplar af bogen med hjem.

Varighed:

3 timers brunchmøde

Tidspunkt:

29. august 2014

Undervisere:

Martin Riiser, partner i Projectia, er en erfaren konsulent og underviser med speciale i projektledelse og organisationsudvikling. Han har arbejdet med forretningsudvikling og forandringsledelse i flere år.

Pris:

200 kr.

Sted:

Trekantområdet eller Fyn

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk,

Værtskab på kinesisk 2.0 (brunchmøde)

Tænk i visualisering, forklar det åbenlyse, og sammensæt indholdsrige tilbud på kinesisk.

Sådan lyder nogle af rapportens forslag til optimering af oplevelses- og serviceinitiativer målrettet kinesiske turister.

På baggrund af forløbet 'Værtskab på kinesisk 2.0', som omfatter besøg hos 18 fynske turismevirksomheder og gennemgang af stederne med kinesiske briller, tager brunchmødet afsæt i rapportens resultater.

Mødet har til lige fokus på andre initiativer søsat af Kina Alliancen Fyn.

Formål:

Dagen har til formål at præsentere rapport og diskutere, hvordan man i fællesskab bedst optimerer oplevelses-, service- og informationssindsatsen overfor kinesiske turister. Brunchmødet er tilrettelagt i samarbejde med Kina Alliancen Fyn og har desuden til formål at orientere om netværkets seneste initiativer.

Målgruppe:

Fynske turismeaktører

Varighed:

3 timers brunchmøde kl. 9.00 - 12.00.

Tidspunkt:

September

Pris:

Gratis.

Sted:

Fyn - detalieret program og information om sted følger.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk



OplevelsernesAcademy

Økonomi og nøgletal i Oplevelsessamfundet (GLU)

Forstå virksomhedens nøgletal og brug dem.

Har du brug for viden og rutine i anvendelse af økonomiske værktøjer? Ved du, hvordan du kan bruge økonomiske nøgletal fra din afdeling som motivationsfaktor? Kan du læse din virksomheds regnskab og se, hvordan din egen afdeling bidrager til det?

Den grundlæggende lederuddannelse (GLU) tonet mod turisme-aktører tager udgangspunkt i et samarbejde mellem HORESTA, Roskilde Handelsskole og Oplevelsernes Academy og udvikling af HORESTA Business School. Her er tanken at give erhvervet bedre overblik og adgang til forløb for medarbejdere, der skal håndtere ledelsesmæssige opgaver og udfordringer.

Alle undervisningsforløb er offentligt anerkendte og kompetencegivende og udbydes på fire forskellige niveauer. GLU er niveau 1 og består af AMU-fag, senere udbydes niveau 2 på akademiniiveau og siden følger niveau 3 på diplom- og niveau 4 på masterniveau.

Indhold:

Dette kursus sætter bl.a. fokus på at:

- Forstå baggrunden for og beregne nøgletal, herunder at forklare og anvende nøgletal til at træffe ledelsesmæssige beslutninger.
- Anvende nøgletal til budgetlæsning, konkurrenceanalyser og forskellige sammenlignende analyser.

Deltageren vil blive aktivt involveret i følgende temaer:

- Beregning og fortolkning af nøgletal samt kalkulationsmodeller.
- Hvilke konsekvenser kan der drages af nøgletal, og hvordan påvirker de medarbejdere og interessenter heraf.

Forløbet er sammensat af følgende AMU-kursus: Nøgletal og kalkulationer - 47627 (modul 1)

Kursusstart:

1.-3. september 2014 - 47627 - Nøgletal og kalkulationer

Målgruppe:

Alle kan deltage på kurset, som er en del af en større kursuspakke, der samlet giver dig en grundlæggende lederuddannelse i oplevelsessamfundet.

I dette katalog finder du også: *Salg og service i Oplevelsessamfundet (GLU)*, *Ledelsesprocesser i Oplevelsessamfundet (GLU)* og *Personlig vækst for ledere i Oplevelsessamfundet (GLU)*.

Pris:

Modul 1, kr. ca. 500

Hvis du har en videregående uddannelse, er deltagergebyret kr. ca. 1.600.

Sted:

Roskilde Handelsskole.

Tilmelding:

Tilmeldingsfristen er 14 dage før kursusstart. Du kan tilmelde dig www.efteruddannelse.dk. Du skal have en digital medarbejder-signatur for at tilmelde dig på www.efteruddannelse.dk. Du kan bestille signaturen på www.danid.dk eller www.virk.dk. Kontakt Rikke Nielsen (88 52 32 47) eller Marianne Christiansen (88 52 32 40) for kviknummer til www.efteruddannelse.dk.

Enkelte syddanske skoler udbyder også GLU målrettet turist-erhvervet. Hold øje med datoer og steder på OA's hjemmeside.

Løft din destination - fra idé til udvikling

Bliv godt klædt på til at videreudvikle Lillebælt som destination. Få redskaber til at udvikle aktiviteter og tilbud fra idé til realisering.

Det forudsætter samarbejde at udvikle tilbud i fællesskab. En aktiv tovholder gør det ikke alene. Merværdien skal være tydelig, så den enkelte aktør oplever et reelt udbytte. Uddannelsesforløbet giver en ramme og skaber et fælles afsæt på tværs af kommuner og turismebranchen. Deltagerne får en fælles forståelse af destinationens potentialer, får indblik i hinandens virkelighed og udvikler i fællesskab en vision, konkrete projekter og vigtige netværk.

Dansk Bygningsarv driver processen baseret på tidligere projekter om servicedesign, engagement af frivillige, sammentænkning af det fysiske miljø og oplevelsestilbud mv. Dansk Bygningsarvs styrke er flere års erfaringer med at udvikle og innovere ud fra allerede eksisterende miljøer og skabe synergi mellem det fysiske, kulturelle og erhvervsmæssige.

Forløbet skræddersyes afhængigt af gruppens sammensætning.

Indhold:

Model over uddannelsesforløb med tre undervisningsgange (4 timer hver).

Del 1: Vision Del 2: Idéudvikling Del 3: Projektudvikling

Mellem undervisningsgangene vil der være små opgaver for at tænke vision ind i idéudvikling og for at få netværket til at leve i praksis.

Forløbets delelementer rummer følgende:

Del 1 - vision

Introduktion til forløbets overordnede formål og indhold. Deltagerne får lejlighed til at lære hinanden at kende gennem en præsentationsrunde og fælles kortlægning af destinationens potentialer og udfordringer. Kortlægningen har desuden til formål at skabe et fælles vidensgrundlag for udvikling af en fælles vision og konkrete indsatsområder og projekter.

Dagen vil rumme følgende:

Introduktion

- Præsentation af Dansk Bygningsarv, deltagerne og uddannelsesforløbet. Uddannelsesforløbets formål, proces og resultat præsenteres.

- Deltagerne præsenterer sig selv og fortæller, hvorfor de har tilmeldt sig kurset.

Oplæg - udvikling i fællesskab

- Oplæg, der sætter scene for det videre arbejde. Her får deltagerne indblik i, hvorfor det er centralt at arbejde sammen for at kunne give gæsterne en sammenhængende oplevelse. Hele turistens værdikæde er tænkt ind i forhold til pakkeløsninger og service, oplevelser og tilbud, fysiske rammer, sammenhænge og formidling på tværs af destinationen.

Workshop - værdigrundlag og vision

- Deltagerne diskuterer i grupper, hvor de via forskellige metoder og værktøjer skal besvare følgende spørgsmål:
 - o Hvad har vi at tilbyde turisten?
 - o Hvad er vores kerneværdier, der gør os unikke?
 - o Hvad er vores fælles udfordringer?
 - o Hvor vil vi gerne hen, hvad er vores mål?

Fælles øvelse - SWOT

- Deltagerne skal i plenum og på baggrund af debat om værdier og vision udfylde en SWOT. Disse udfordres ved derefter at kigge på hvilke trusler og muligheder, der gør sig gældende, både i dag og fremadrettet på turismemarkedet.

Opsamling og afrunding

- På baggrund af SWOT-øvelsen går deltagerne i grupper og formulerer et første bud på en vision for destinationens udvikling med en række konkrete indsatsområder.
- Visionerne præsenteres i plenum, og samles til én overordnet vision.
- Forløbets næste gang præsenteres, hvor deltagerne skal udvikle projektideer.

Mellem del 1 og del 2 udvikler deltagerne enkeltvis idéer til projekter baseret på egne erfaringer og indblik i destinationens svagheder og muligheder.

Del 2 - idéudvikling

Del 2 fokuserer på at få udviklet idéerne til konkrete projekter.

Dagen vil rumme følgende:

Introduktion

- Opsamling på SWOT og vision
- Introduktion til dagen

fortsat... Løft din destination - fra idé til udvikling

Oplæg - Stedsans og destinationsudvikling

- Et helhedsblik på både det fysiske, oplevelsestilbud samt kommunikation. Hermed klædes deltagerne på til workshop, hvor de skal arbejde med de konkrete indsatsområder og forstå synergieffekten.

Brainstorm

- Alle deltagerne skriver projektidéer på post-its og fordeler dem på hvert indsatsområde - det fysiske, oplevelsestilbud og kommunikation - deltagerne går rundt og summer mellem hinanden.

Workshop - idéudvikling

- Deltagerne fordeler sig i grupper ud fra hvilket indsatsområde de ønsker at arbejde videre med. Her tager gruppen den samlede mængde idéer og vurderer dem på en projektmatrix, hvor effekt og realiseringsmuligheder vurderes. Herfra vælger gruppe de tre projekter, som de ønsker at arbejde videre med.

Præsentation

- Deltagerne præsenterer de valgte projekter for hinanden og får input i plenum. Her diskuterer deltagerne, hvorledes projekterne kan tænkes sammen.

Opsamling og afrunding

- Vi samler op på dagen - hvad har vi lært mv
- Vi fortæller om forløbets næste gang, hvor deltagerne skal præsentere deres udviklede idéer - her har alle til opgave at mødes i gruppen og udfylde en projektbeskrivesskabelon, som introduceres og fordeles blandt deltagerne.
- Deltagerne runder af med at finde en dag, hvor de kan mødes i gruppen.

Mellem del 2 og 3 skal deltagerne mødes i deres gruppe og udfylde projektbeskrivesskabelon på 1. af deres projekter.

Del 3 - projektudvikling

Uddannelsesforløbet afsluttes med idépræsentation, og dagen rummer:

Introduktion

- Hvor slap vi sidst, og introduktion til hvad dagen vil rumme
- Præsentation af projekter
- Deltagerne præsenterer deres projekt for hinanden en gruppe ad gangen, hvor de øvrige deltagere giver feedback ift. visionen og de øvrige projektideer.

Oplæg - de gode projekter

- Vi holder et oplæg om, hvilke greb der er centralet i realisering af projekter, og hvordan man måler projektets effekt mv.

Workshop - projektudvikling

- Deltagerne arbejder videre med deres projekt ved at se på, hvordan projektet matcher visionen, og hvorvidt det er realiserbart. Deltagerne laver her en tidsplan for projektet, udregner økonomi og konkretiserer realiseringen af projektet.

Opsamling og afrunding

- Vi samler op på forløbet - hvad har vi lært og har vi indfriet de indledende forventninger mv
- Tak for nu og næste skridt!

Målgruppe:

Turismeaktører i Lillebælt-området.

Varighed:

3 uddannelsesdage á 4 timer.

Tidspunkt:

Del 1: 2. september 2014

Del 2: 30. september 2014

Del 3: 29. oktober 2014

Undervisere:

Dansk Bygningsarv har stor erfaring med turismedestinationsudvikling og har tidligere løst strategiske turismeudviklingsopgaver i Nykøbing Mors, på Ærø og i Vesthimmerland samt i flere andre danske kystbyer.

Dansk Bygningsarvs væsentligste kompetencefelt er rådgivning i at omdanne steder og byers eksisterende kvaliteter og ressourcer. Planlægning og strategiarbejde sker altid med udgangspunkt i stedets særegne kvaliteter og potentialer. 'Stedsans' er Dansk Bygningsarvs svar på de udfordringer og potentialer, som mange byer og kulturmiljøer står overfor: Behovet for at udvikle og innovere ud fra allerede eksisterende miljøer og skabe synergi mellem det fysiske, kulturelle og erhvervsmæssige.

Pris:

750 kr.

Sted:

Lillebælt-området.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Kinesisk sprog og kulturforståelse til turisme- og servicebrug

Få et grundlæggende ordforråd og træn almindelige ord og vendinger.

Kurset er bygget op om sprogundervisning og kulturforståelse. Deltagerantallet er lille (4-8 deltagere), og der er gode muligheder for netværk og klynger for virksomheder og organisationer, som er klar til initiativer og samarbejde med fokus på Kina. Du bliver præsenteret for et meget elementært tegnforråd, og du får en introduktion til skriftsprogets historie og struktur. Du træner brug af ordbog og arbejder med kulturelle forhold og de forskelligheder, der er mellem de to kulturer.

Underviseren opsamler ved undervisningens start information om hver enkelt kursusedtagers specifikke interesseområder. Efterfølgende vil disse elementer indgå i undervisningen i det omfang, det er muligt.

Formål:

Formålet er at forbedre dine evner til at begå dig i Kina enten som et led i din erhvervskarriere eller din virksomheds ekspansionsgrundlag.

Forudsætninger:

Der er ingen særlige adgangskrav til dette kursus.

Målgruppe:

Alle der ønsker at lære de grundlæggende elementer af mandarin. Du kan f.eks. være ejer eller medarbejder i en virksomhed, der importerer kinesiske varer eller sælger til det kinesiske marked. Du kan arbejde med salg, service og kommunikation i en turisme-virksomhed eller være ansat i kommunen og jævnligt tage imod delegationer og faglige studieture.

Varighed:

30 lektioner

Tidspunkt:

Nyborg: 02.09.2014 - 11.11.2014 kl. 14.30 - 17.00

Odense: 05.09.2014 - 21.11.2014 kl. 8.15 - 10.45

Pris:

Kr. 6.400,00. Specialpris for OA-partnere: kr. 3.800. Kursusgebyret er ekskl. moms. Privatpersoner er momsfrataget.

Sted:

Odense og Nyborg

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Værtskab for hoteller

Få dine gæster til at føle sig godt tilpas. Det husker de! To-dags værtskabskursus målrettet hotelbranchen.

Værtskab kender vi alle til i vores privatliv. Vi gør os umage for, at vores gæster får en dejlig oplevelse med hygge, god mad, pænt dækket bord, god vin, lys og blomster og meget mere. Vi tager rollen som vært på os, fordi det giver værdi for både os selv og vores gæster. I et hvert møde med en gæst opstår en relation. Relationen mellem mennesker er det vigtigste afsæt for at udvikle tillid, og netop derfor har vi sat relationer i centrum på dette værtskabskursus.

Hvordan overfører vi det, vi gør i vores private liv, til arbejdet? Hvad er det, der driver os - og hvordan overføres den gode energi til arbejdet? Kunsten er, at gæsten gennem relationen får oplevelsen af at blive mødt med varme og ægte værtskab - uanset om det drejer sig om mødet med receptionisten, serviceassistenten, kokken eller tjeneren.

Indhold:

Temaer på kurset - med plads til improvisationer

Kundetyper

- Forskellige kundetyper adfærd og kommunikation
- Kommunikation med forskellige kundetyper
- Kunderelationer hvor som helst og når som helst

Service

- Hvad forstås der ved service
- Service i relation til salg/mersalg
- Service/management modellen

Kvalitetsbegrebet

- Kvalitetsbegrebets indhold og betydning for gæstens oplevelse og forventning
- Kerne og periferiydelser
- Kvalitetskæden

Kommunikation

- Hvad er kommunikation, og hvorfor er dialog vigtig?
- Kommunikationsmodeller
- Kommunikationskanaler

Samarbejde

- Forskellige samarbejdsformer og deres værdier
- Samarbejdets betydning for et godt værtskab
- Kultur og adfærd
- Hvad er kultur?
- Hvilken kultur kendetegner jeres virksomhed internt og eksternt?
- Effekten af en kulturs påvirkning på adfærd i forhold til hinanden og kunder

Konfliktforståelse, -afværgelse og -håndtering

- Hvad er en konflikt og hvordan opstår den?
- Værktøjer der kan afværges og nedtrappe en konflikt
- Dialogmodeller til afværgelse af potentiel konflikt

Målgruppe:

Receptionister, rengøringsmedhjælpere, tjenere, marketingfolk og stuepiger - kort sagt alle i hotel- og conferencebranchen, som kommer i kontakt med gæsterne.

Varighed:

2 dage.

Tidspunkt:

3. og 4. september 2014.

Eller

8. og 9. oktober 2014.

Undervisere:

Iben Broby. Mentor, certificeret FiSH! Guide og kendt for sin smittende og anerkendende tilgang til workshops og undervisning. Iben arbejder ud fra fire grundprincipper: Vælg din holdning, Vær nærværende, Kom i flow og Skab glæde og smil.

Pris:

500 kr.

Sted:

Kommer senere.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Marketingjura 1

Få det nødvendige marketingjuridiske overblik, så du undgår uheldige misforståelser, der koster dyrebar tid, kedelige bøder og ødelæggende omtale.

Markedsføringsretten har udviklet sig voldsomt i de senere år, og det kan være svært at følge med i rigtigt og forkert. Samtidig er forbrugernes dømmende vagthunde blevet hurtigere og bider fra sig, så snart der trædes ved siden af.

Indhold:

Dagen starter kl. 8:30 med indtjek og morgenmad og slutter kl. 15. Endeligt program følger, men kurset omfatter følgende emner:

- God markedsføringsskik i 2013
- Goodwill-snyltning
- Brug af andres varemærker i markedsføringen
- Forhandlerpræmiering
- Vildledning
- Prismarkedsføring
- Miljømarkedsføring
- Markedsføring på sociale medier
- Skjult reklame
- Sammenlignende reklame og miskreditering
- Markedsføring over for børn og unge
- Oplysningskrav ved salgsfremmende foranstaltninger og slagtilbud
- Tilgift, rabatkuponer, præmiekonkurrencer og loyalitetskoncepter
- Påbud, bødestraf og erstatning

Målgruppe:

Alle, der sidder med digitale marketingopgaver.

Varighed:

1 dag á 6,5 timer

Tidspunkt:

4. september 2014, kl. 8:30-15

Undervisere:

Thomas Munk Rasmussen, partner hos Bech-Bruun, rådgiver danske og udenlandske virksomheder om markedsføringsret, persondataret, håndhævelse af immaterielle rettigheder, e-handel og varemærker. Derudover rådgiver han om it-retlige emner, herunder internetkrænkelser og indgåelse af kontrakter på kunde- og leverandørsiden. Thomas har i en årrække holdt seminarer og undervisningsforløb for virksomheder, organisationer og offentlige myndigheder. Derudover har han som ekstern lektor undervist i it- og persondataret på Københavns Universitet, hvor han også har været manuduktør i formueret.

Pris:

Kr. 750,- inkl. kursusgebyr og forplejning på dagen

Sted:

Trekantområdet

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Russisk sprog og kulturforståelse (introduktion)

Få et indblik i russisk kultur og sprog. Få gode redskaber og lær at løse mulige problemer.

Kurset er rettet mod folk, der arbejder i turismebranchen og har lyst til at få et større kendskab til forskelle mellem dansk og russisk kultur.

Kurset beskæftiger sig med følgende emner:

1. Hvad er den russiske kulturs særtræk?
2. Russisk sjæl - hvordan skal vi forstå det?
3. Russiske familietraditioner.
4. Hvad kender tegner russiske turister? Hvad skal man være opmærksom på, når de er turister i dit hjemland?
5. Hvad er god service for en russer?
6. Russernes kropssprog.
7. Hvad er det, der tiltrækker russiske turister i Danmark? Hvilke oplevelser og steder er de mest interesserede i at se og opleve i Danmark.

Du lærer de mest nødvendige vendinger og sætninger til at gennemføre en kort samtale med en russer, og du får et hurtigt overblik over det russiske alfabet.

Du lærer blandt andet at sige: Goddag, farvel, hvordan går det? Hvad kan jeg hjælpe dig med? Tak. Det smager godt. Dejligt at møde dig. Hvad hedder du? Jeg hedder..., ja/nej, dejligt, velkommen og mange andre udtryk. Her er plads til, at du selv spørger om de ord og vendinger, som er mest nødvendige for dig.

Udbytte:

Viden om, hvad der kender tegner russiske turister og en generel orientering om russiske forhold og mødet med russerne i mange forskellige situationer: privat, kulturelt, professionelt.

Du bliver hjulpet til at undgå misforståelser og lære at løse mulige problemer, der kan opstå i kulturmødet med russiske turister. Du får et indblik i den russiske mentalitet og lærer de mest nødvendige vendinger og sætninger.

Målgruppe:

Frontpersonale og andre medarbejdere, der har kontakt med de russiske turister.

Varighed:

1 dag.

Tidspunkt:

8. september 2014 kl. 9.00 - 16.00

eller

25. september 2014 kl. 9.00 - 16.00

Undervisere:

Irina Senchuk Hansen er født og opvokset i Minsk, Hviderusland. Herfra har hun en universitetsuddannelse i engelsk og historie samt fem års undervisningserfaring i engelsk på forskellige niveauer fra folkeskoleniveau til universitetsniveau. Desuden har hun arbejdet som tolk for private virksomheder, guide for udlændinge og har udviklet undervisningsprogrammer til undervisning af børn i engelsk og desuden undervist flere udlændinge i russisk.

I Danmark har Irina taget en cand.pæd. uddannelse i generel pædagogik på Danmarks Pædagogiske Universitet, en uddannelse i HR og er i gang med at afslutte Master i dansk som andetsprog. I dag har Irina sit eget firma ISH Sprogservice, hvor hun tilbyder undervisning i russisk sprog og kultur, samt dansk og engelsk.

Pris:

400 kr.

Sted:

Vejle Center Hotel, Willy Sørensens Plads 3, 7100 Vejle

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Personlig vækst for ledere i Oplevelsessamfundet (GLU)

Udnyt organisationens faglige og menneskelige potentiale! Lær, hvordan du leder forskellige medarbejdertyper? Hvilken ledelsesstil passer bedst? Hvordan styrer du kommunikationen, sikrer motivationen - og håndterer konflikter?

Uanset om lederrollen er ny for dig, eller du allerede har års erfaring, er spørgsmålene mange. Dette kursus lægger stor vægt på dig, din ledelsesrolle og udarbejdelsen af planer for din udvikling som leder. Her får du solid basisviden på det praktiske og taktiske ledelsesniveau samt redskaberne til at finde den ledelsesstil, der passer dig og dine forskellige medarbejdere. Efter kurset er du blevet bedre til at udnytte de faglige og menneskelige potentiale i din organisation og dermed bringe virksomhedens mål og ambitioner ud i organisationen.

Den grundlæggende lederuddannelse (GLU) tonet mod turisme-aktører tager udgangspunkt i et samarbejde mellem HORESTA, Roskilde Handelsskole og Oplevelsernes Academy og udvikling af HORESTA Business School. Her er tanken at give erhvervet bedre overblik og adgang til forløb for medarbejdere, der skal håndtere ledelsesmæssige opgaver og udfordringer.

Alle undervisningsforløb er offentligt anerkendte og kompetencegivende og udbydes på fire forskellige niveauer. GLU er niveau 1 og består af AMU-fag, senere udbydes niveau 2 på akademiniveau og siden følger niveau 3 på diplom- og niveau 4 på masterniveau.

Indhold:

Kurset sætter bl.a. fokus på:

- Kommunikationens kunst
- Whole Brain Thinking
- Udvikling og involvering af medarbejdere

Forløbet er sammensat af følgende AMU-kurser:
Kommunikation som ledelsesværktøj - 47751 (modul 1)
Medarbejderinvolvering i ledelse - 47750 (modul 2)

Kursusstart:

8.-9. september 2014 - 47751 - Kommunikation som ledelsesværktøj
29. september-1. oktober 2014 - 47750 - Medarbejderinvolvering i ledelse

Målgruppe:

Alle kan deltage på kurset. Kurset er en del af en større kursuspakke, der samlet giver dig en grundlæggende lederuddannelse i oplevelsessamfundet

I dette katalog finder du også: *Salg og service i Oplevelsessamfundet (GLU)*, *Økonomi og nøgletal i Oplevelsessamfundet (GLU)* og *Ledelsesprocesser i Oplevelsessamfundet (GLU)*.

Pris:

Modul 1, kr. ca. 600

Modul 2, kr. ca. 600

Hvis du har en videregående uddannelse, er deltagergebyret kr. ca. 1.400 pr. modul.

Sted:

Roskilde Handelsskole

Tilmelding:

Tilmeldingsfristen er 14 dage før kursusstart. Du kan tilmelde dig via www.efteruddannelse.dk. Du skal have en digital medarbejdersignatur for at tilmelde dig på www.efteruddannelse.dk. Du kan bestille signaturen på www.danid.dk eller www.virk.dk. Kontakt Rikke Nielsen (88 52 32 47) eller Marianne Christiansen (88 52 32 40) for kviknummer til www.efteruddannelse.dk.

Enkelte syddanske skoler udbyder også GLU målrettet turisterhvervet. Hold øje med datoer og steder på OA's hjemmeside.



OplevelsernesAcademy

DEN EUROPÆISKE UNION
Den Europæiske Socialfond



DEN EUROPÆISKE UNION
Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid



OplevelsernesAcademy

DEN EUROPÆISKE UNION
Den Europæiske Socialfond



DEN EUROPÆISKE UNION
Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Løft din destination - fra idé til udvikling

Bliv godt klædt på til at udvikle Sønderjylland som destination. Få redskaber til at udvikle aktiviteter og tilbud fra idé til realisering.

Det forudsætter samarbejde at udvikle tilbud i fællesskab. En aktiv tovholder gør det ikke alene. Merværdien skal være tydelig, så den enkelte aktør oplever et reelt udbytte. Uddannelsesforløbet giver en ramme og skaber et fælles afsæt på tværs af kommuner og turismebranchen. Deltagerne får en fælles forståelse af destinationens potentialer, får indblik i hinandens virkelighed og udvikler i fællesskab en vision, konkrete projekter og vigtige netværk.

Dansk Bygningsarv driver processen baseret på tidligere projekter om servicedesign, engagement af frivillige, sammentænkning af det fysiske miljø og oplevelsestilbud mv. Dansk Bygningsarvs styrke er flere års erfaringer med at udvikle og innovere ud fra allerede eksisterende miljøer og skabe synergi mellem det fysiske, kulturelle og erhvervsmæssige.

Forløbet skræddersyes afhængigt af gruppens sammensætning.

Indhold:

Model over uddannelsesforløb med tre undervisningsgange (4 timer hver).

Del 1: Vision **Del 2: Idéudvikling** **Del 3: Projektudvikling**

Mellem undervisningsgangene vil der være små opgaver for at tænke vision ind i idéudvikling og for at få netværket til at leve i praksis.

Forløbets delelementer rummer følgende:

Del 1 - vision

Introduktion til forløbets overordnede formål og indhold. Deltagerne får lejlighed til at lære hinanden at kende gennem en præsentationsrunde og fælles kortlægning af destinationens potentialer og udfordringer. Kortlægningen har desuden til formål at skabe et fælles vidensgrundlag for udvikling af en fælles vision og konkrete indsatsområder og projekter.

Dagen vil rumme følgende:

Introduktion

- Præsentation af Dansk Bygningsarv, deltagerne og uddannelsesforløbet. Uddannelsesforløbets formål, proces og resultat præsenteres.

- Deltagerne præsenterer sig selv og fortæller, hvorfor de har tilmeldt sig kurset.

Oplæg - udvikling i fællesskab

- Oplæg, der sætter scene for det videre arbejde. Her får deltagerne indblik i, hvorfor det er centralt at arbejde sammen for at kunne give gæsterne en sammenhængende oplevelse. Hele turistens værdikæde er tænkt ind i forhold til pakkeløsninger og service, oplevelser og tilbud, fysiske rammer, sammenhænge og formidling på tværs af destinationen.

Workshop - værdigrundlag og vision

- Deltagerne diskuterer i grupper, hvor de via forskellige metoder og værktøjer skal besvare følgende spørgsmål:
 - Hvad har vi at tilbyde turisten?
 - Hvad er vores kerneværdier, der gør os unikke?
 - Hvad er vores fælles udfordringer?
 - Hvor vil vi gerne hen, hvad er vores mål?

Fælles øvelse - SWOT

- Deltagerne skal i plenum og på baggrund af debat om værdier og vision udfylde en SWOT. Disse udfordres ved derefter at kigge på hvilke trusler og muligheder, der gør sig gældende, både i dag og fremadrettet på turismemarkedet.

Opsamling og afrunding

- På baggrund af SWOT-øvelsen går deltagerne i grupper og formulerer et første bud på en vision for destinationens udvikling med en række konkrete indsatsområder.
- Visionerne præsenteres i plenum, og samles til én overordnet vision.
- Forløbets næste gang præsenteres, hvor deltagerne skal udvikle projektideer.

Mellem del 1 og del 2 udvikler deltagerne enkeltvis idéer til projekter baseret på egne erfaringer og indblik i destinationens svagheder og muligheder.

Del 2 - idéudvikling

Del 2 fokuserer på at få udviklet idéerne til konkrete projekter.

Dagen vil rumme følgende:

Introduktion

- Opsamling på SWOT og vision
- Introduktion til dagen

fortsat... Løft din destination - fra idé til udvikling

Oplæg - Stedsans og destinationsudvikling

- Et helhedsblik på både det fysiske, oplevelsestilbud samt kommunikation. Hermed klædes deltagerne på til workshop, hvor de skal arbejde med de konkrete indsatsområder og forstå synergieffekten.

Brainstorm

- Alle deltagerne skriver projektidéer på post-its og fordeler dem på hvert indsatsområde - det fysiske, oplevelsestilbud og kommunikation - deltagerne går rundt og summer mellem hinanden.

Workshop - idéudvikling

- Deltagerne fordeler sig i grupper ud fra hvilket indsatsområde de ønsker at arbejde videre med. Her tager gruppen den samlede mængde idéer og vurderer dem på en projektmatrix, hvor effekt og realiseringsmuligheder vurderes. Herfra vælger gruppe de tre projekter, som de ønsker at arbejde videre med.

Præsentation

- Deltagerne præsenterer de valgte projekter for hinanden og får input i plenum. Her diskuterer deltagerne, hvorledes projekterne kan tænkes sammen.

Opsamling og afrunding

- Vi samler op på dagen - hvad har vi lært mv
- Vi fortæller om forløbets næste gang, hvor deltagerne skal præsentere deres udviklede idéer - her har alle til opgave at mødes i gruppen og udfylde en projektbeskrivelseskabelon, som introduceres og fordeles blandt deltagerne.
- Deltagerne runder af med at finde en dag, hvor de kan mødes i gruppen.

Mellem del 2 og 3 skal deltagerne mødes i deres gruppe og udfylde projektbeskrivelseskabelon på 1 af deres projekter.

Del 3 - projektudvikling

Uddannelsesforløbet afsluttes med idépræsentation, og dagen rummer:

Introduktion

- Hvor slap vi sidst, og introduktion til hvad dagen vil rumme
- Præsentation af projekter
- Deltagerne præsenterer deres projekt for hinanden en gruppe ad gangen, hvor de øvrige deltagere giver feedback ift. visionen og de øvrige projektideer.

Oplæg - de gode projekter

- Vi holder et oplæg om, hvilke greb der er centrael i realisering af projekter, og hvordan man måler projektets effekt mv.

Workshop - projektudvikling

- Deltagerne arbejder videre med deres projekt ved at se på, hvordan projektet matcher visionen, og hvorvidt det er realiserbart.. Deltagerne laver her en tidsplan for projektet, udregner økonomi og konkretisere realiseringen af projektet.

Opsamling og afrunding

- Vi samler op på forløbet - hvad har vi lært og har vi indfriet de indledende forventninger mv
- Tak for nu og næste skridt!

Målgruppe:

Turismeaktører i destination Sønderjylland.

Varighed:

3 uddannelsesdage á 4 timer.

Tidspunkt:

Del 1: 10. september 2014

Del 2: 8. oktober 2014

Del 3: 5. november 2014

Undervisere:

Dansk Bygningsarv har stor erfaring med turismedestinationsudvikling og har tidligere løst strategiske turismeudviklingsopgaver i Nykøbing Mors, på Ærø og i Vesthimmerland samt i flere andre danske kystbyer.

Dansk Bygningsarvs væsentligste kompetencefelt er rådgivning i at omdanne steder og byers eksisterende kvaliteter og ressourcer. Planlægning og strategiarbejde sker altid med udgangspunkt i stedets særegne kvaliteter og potentialer. 'Stedsans' er Dansk Bygningsarvs svar på de udfordringer og potentialer, som mange byer og kulturmiljøer står overfor: Behovet for at udvikle og innovere ud fra allerede eksisterende miljøer og skabe synergi mellem det fysiske, kulturelle og erhvervsmæssige.

Pris:

750 kr.

Sted:

Sønderjylland.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Præsentationsteknik; boost din gennemslagskraft!

Ifølge psykologer er vores evne til at kommunikere med power og gennemslagskraft afgørende for succes.

Præsentationer er en fantastisk måde at dele budskaber med andre mennesker, uanset om det drejer sig om kolleger, medarbejdere, kunder eller ledere.

Indhold:

- Lær at styrke din præsentationsteknik ved bevidst anvendelse af kropssprog og stemmeføring?
- Få teknikker til hvordan du kan tilføre din præsentation endnu mere dynamik og troværdighed via blandt andet bevægelse i lokalet, bevidst betoning af ord og variation i stemmestyrken.
- Opnå indsigt i dine egne styrker og udviklingsområder, når du præsenterer.
- Få målrettet træning i at præsentere med endnu mere power!
- Få tips og træning i hvordan du minimerer nervøsitet og præ-senterer med endnu større sikkerhed.

Formål:

Formålet er at lære at brænde igennem og få budskaber frem på en troværdig og sikker måde via både kropssprog og stemmeføring.

Mål/udbytte:

Du forbedrer dine præsentationstekniske færdigheder markant. Du vil opnå indsigt i dine egne styrker og udviklingsområder, når du skal formidle et budskab til andre, ligesom du vil få anvendelige værktøjer og træne specifikke teknikker.

Målgruppe:

Ledere, der kan have glæde af at kommunikere budskaber med endnu mere gennemslagskraft.

Varighed:

1 dag fra kl. 8.00 - 16.00.

Tidspunkt:

10. september 2014

Undervisere:

På kurset vil du møde erfarne undervisere fra INNER ACTION, der er vant til at præsentere og sælge budskaber i både større og mindre sammenhænge. Undervisningen forudsætter en høj grad af involvering krydret med lærerige øvelser og personlig feedback.

Pris:

1.000 kr.

Sted:

Kommer senere.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Præsentationsteknik; boost din gennemslagskraft!

Ifølge psykologer er vores evne til at kommunikere med power og gennemslagskraft afgørende for succes.

Præsentationer er en fantastisk måde at dele budskaber med andre mennesker, uanset om det drejer sig om kolleger, medarbejdere, kunder eller ledere.

Indhold:

- Lær at styrke din præsentationsteknik ved bevidst anvendelse af kropssprog og stemmeføring?
- Få teknikker til, hvordan du kan tilføre din præsentation endnu mere dynamik og troværdighed via blandt andet bevægelse i lokalet, bevidst betoning af ord og variation i stemmestyrken.
- Opnå indsigt i dine egne styrker og udviklingsområder, når du præsenterer.
- Få målrettet træning i at præsentere med endnu mere power!
- Få tips og træning i hvordan du minimerer nervøsitet og præ-senterer med endnu større sikkerhed.

Formål:

Formålet er at lære at brænde igennem og få budskaber frem på en troværdig og sikker måde via både kropssprog og stemmeføring.

Mål/udbytte:

Du forbedrer dine præsentationstekniske færdigheder markant. Du vil opnå indsigt i dine egne styrker og udviklingsområder, når du skal formidle et budskab til andre, ligesom du vil få anvendelige værktøjer og træne specifikke teknikker.

Målgruppe:

Ledere, der kan have glæde af at kommunikere budskaber med endnu større gennemslagskraft.

Varighed:

1 dag fra kl. 8.00 - 16.00.

Tidspunkt:

11. september 2014.

Undervisere:

På kurset vil du møde erfarne undervisere fra INNER ACTION, der er vant til at præsentere og sælge budskaber. Undervisningen forudsætter en høj grad af involvering krydret med lærerige øvelser og personlig feedback.

Pris:

1.000 kr.

Sted:

Billund-området

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Personlig planlægning (brunchmøde)

Hør, hvordan personlig planlægning kan løfte din hverdag og give dig overskud til at være en bedre leder.

Du kan spare tid ved at blive mere effektiv. Lær simple teknikker, som frigør tid i din hverdag og lær at blive bedre til at opnå dine mål.

Indhold:

Brunchmødet er bygget op om bogen 'Personlig Planlægning', som Oplevelsernes Academy netop har udgivet i samarbejde med Martin Riiser. Alle deltagerne får et eksemplar af bogen med hjem.

Varighed:

3 timers brunchmøde

Tidspunkt:

15. september 2014

Undervisere:

Martin Riiser, partner i Projectia, er en erfaren konsulent og underviser med speciale i projektledelse og organisationsudvikling. Han har arbejdet med forretningsudvikling og forandringsledelse i flere år.

Pris:

200 kr.

Sted:

Billund-området

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Lær kunsten at formidle til børn

Hvad hitter i formidling og oplevelser til børn? En dags inspiration, der klæder dig på til at være den helt rigtige børnevært.

Lær fortællekunst af Kari Brinch fra "Storytale", og prøv jer selv af i praktiske øvelser. Få et indblik bag Ramasjang universet. Jens Kjaer Larsen og Heine Froholdt fra DR, tager os med ind i en fortælling om ideerne bag TV kanalen og viser eksempler på indslag. Endelig kommer Anette Kirkegaard og tager os med i storyline, hvor vi får en forståelse for metodikken og vi kigger på nogle gode eksempler. Dagen slutter med en palette af eksempler på forslag til tematisering af børneoplevelsen; Marianne Junge og Malou Svane har på hvert deres felt et væld af eksempler på udsmykninger og den fysiske rammesætning for den involverende børneformidling og oplevelser.

Indhold:

Læringsmål for inspirationsdagen:

- Udvikle idéer og konkrete modeller for oplevelser og formidling til børn
- In action (i legen og fortællingen)
- På digitale elementer
- Fokuserer på virksomhedens oplevelsesrum med særlig storytelling potentiale til:
 - o Børnefamiliernes besøg
 - o Oplevelse/læring/formidling til de 10-14-årige evt. på gruppebesøg

Målgruppe:

Et lærings- og sharingsforløb til turismeaktører, der arbejder med formidling til børn.

Varighed:

1 dag

Tidspunkt:

16. september 2014

Undervisere:

Kari Brinch, Storytale bruger fortælling som en vigtig del af formidlingen. Hun har deltaget i adskillige konkurrencer, fx Lystløgner, Story Slam og Story Fight Night. og holder oplæg, workshops og yder konsulentbistand i forbindelse med projektudvikling og shows inden for formidling og performance.

Jens Kjaer Larsen, kreativ producer hos Danish Broadcasting Corporation og Heine Froholdt. Anette Kirkegaard, Ledelses-Akademiet - Tietgen, arbejder med kommunikation, storytelling og Beretter Modellen. Samt Marianne Junge, scenograf og production designer og Malou Svane, scenograf og kreativ designer.

Pris:

450 kr.

Sted:

Nicolai, Skolegade 2B, 6000 Kolding

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Jobrelateret engelsk, nuanceret

Få større gennemslagskraft, når du taler engelsk.

Udbyg kendskabet til sproget og opnå større sproglig sikkerhed.

Indhold:

- Lytteforståelse
- Mundtlig udtryksfærdighed
- Læseforståelse
- Skriftlig udtryksfærdighed
- Kulturforhold og international forståelse

Forudsætninger

Du skal have engelskkundskaber svarende til folkeskolens afgangsniveau og kendskab til og praktisk erfaring med at udføre bl.a. korrespondance og kundebetjening. Du skal kunne forstå og medvirke ved behandling af mundtlige og skriftlige informationer.

- Kurset / uddannelsen er baseret på AMU-fag

AMU	AMU Titel
44978	Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd

Tidspunkt:

Første forløb:	16/9 +18/9 + 23/9 + 26/9 + 30/9-2014	alle dage kl. 08.00 til 15.20.
Andet forløb:	05.11+12.11+19.11+26.11+03.12+10.12+17.12+07.01+14.01+21.01	alle dage kl. 17.00-20.15
Tredje forløb:	06.11+13.11+20.11+27.11+04.12+11.12+18.12+08.01+15.01+22.01	alle dage kl. 17.00-20.15. Dette kursus foregår i Middelfart.
Fjerde forløb:	01.12+02.12+03.12+04.12+05.12 2014	alle dage kl. 08.00-15.20

Målgruppe:

Medarbejdere som ønsker at bygge videre på deres grundlæggende engelskkundskaber.

Sted:

Rugårdsvej 286, 5210 Odense NV

Pris:

	Ufaglært/faglært	Højtuddannet
Ledige	kr. 2.249,25 (via JobCenter)	Kontakt kursussekretær
I job	kr. 910,00	kr. 2.249,25

Sted:

Tietgen CompetenceCenter, Odense

Tilmelding:

www.tietgen.dk/tkc/kurser/sprog/engelsk/jobrelateret-engelsk-nuanceret/

Popstars-generationen - ledelse og motivation af de nye generationer

Hvordan håndterer vi unge, der gerne vil have jobbet, men nægter at arkivere. Unge, der ikke kan aflevere projekt, fordi de har et sygt kæledyr. Unge, der zapper videre, når det begynder at blive kedeligt?

Kurset er bygget op som en blanding af oplæg om de tendenser, der påvirker de unges mindset (og os andre) og via dialoger, hvor deltagerne trækker på egne erfaringer og gode ideer til, hvad der virker i forhold til de unge medarbejdere.

Uddannelsesinstitutioner og arbejdspladser tegner et billede af en generation, der vil det hele, men ikke hvad som helst. Popstars-generationen er opvokset i en individualistisk tid med ufattelig mange drømmebilleder i medierne og trods krise et overflødhedshorn af muligheder og valg, når det gælder forbrug, rejser og tv-kanaler. De forventer selv at kunne sætte scenen, også når de indtager arbejdsmarkedet. Hvad skal der til for at fastholde dem i uddannelsesforløb og på arbejdspladsen i fremtiden? Og er de måske ligefrem gjort af det stof, der er brug for i fremtidens netværksbaserede innovationssamfund?

Formål:

Formålet er at få en bedre forståelse og et større kendskab til Generation Y/Popstars-generationen. og en række ideer/værktøjer til, hvordan du kan lede og motivere de unge.

Mål/udbytte:

Deltagerne får redskaber til at motivere medarbejdere fra Popstars-generationen og giver dem ejerskab og ansvar for deres arbejdsplads og ansvarsområder.

Målgruppe:

Alle, der skal samarbejde med/være ledere for unge.

Varighed:

1 hel dag fra kl. 9.00-16.00

Tidspunkt:

17. september 2014

Undervisere:

Anne-Marie Dahl er fremtidsforsker og driver sin egen virksomhed www.futura.dk. Hun er en efterspurgt foredragsholder og har stor erfaring i at arbejde med fremtidsscenarioer og strategiske processer. Uddannet cand.scient.pol. med sidefag i psykologi og har tidligere været ansat blandt andet på Institut for Fremtidsforskning, som rådgiver på Christiansborg. Er forfatter til "Popstars-generationen - nutidens unge, fremtidens arbejdskraft", Turbineforlaget. Er på trapperne med en dugfrisk undersøgelse om ungdomskultur.

Pris:

500 kr. inkl. forplejning

Sted:

Trekantsområdet

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk senest den 1. september 2014.

Program:

09.00 - 09.15	Velkomst og program mv.
09.15 - 10.15	Oplæg: "Popstars-generationen" - hvorfor er de unge, som de er!
10.15 - 10.30	Tænkepause
10.30 - 11.00	Dialog i grupper - hvordan er de unge, vi møder? Passer billedet af Popstars-generationen? Hvordan udfordrer det os i dag?
11.00 - 11.30	Plenum
11.30 - 12.00	Oplæg: Fremtidens arbejdsmarked indenfor turisme og oplevelseserhvervene?
12.00 - 12.45	Frokost
12.45 - 13.15	Walk and talk - Hvilke krav stiller vores virksomheder til arbejdskraft og kompetencer i fremtiden
13.15 - 13.45	Fælles dialog og kort pause
13.45 - 14.15	Oplæg: Kørekort til popstars-generationen - hvad virker i virkeligheden?
14.15 - 15.00	Gruppedialog om kørekort til popstars-generationen
15.00 - 15.45	Plenum om de bedste forslag til håndtering af de unge medarbejdere
15.45 - 16.00	Afslutning

Masterclass i personlig kommunikation

Få et detaljeret indblik i, hvad du som leder kan lære af nogle af verdens bedste kommunikatører: Fra Barack Obama over Oprah Winfrey til Bill Clinton.

Undervisningsformen er interaktiv og tager afsæt i din egen hverdag, således at de indsigter, teknikker og værktøjer, du bliver udstyret med, kan anvendes direkte i jobbet.

Lær af verdens bedste kommunikatører - du får bl.a.:

- Indblik i de syv stærke vaner fra verdens stærkeste kommunikatører
- Indsigt i dine egne kommunikative udviklingsområder som leder
- Indsigt i og konkrete værktøjer til at brænde bedre igennem som leder
- En styrket personlig gennemslagskraft
- Indsigt i hvordan du udvikler en åben, sikker og konstruktiv kommunikation
- Konkrete værktøjer og metoder til at flytte mennesker og meninger

Bogen "Personlig Gennemslagskraft - Syv stærke vaner fra verdens bedste kommunikatører", skrevet af Jesper Klit, udleveres til alle deltagere.

Målgruppe:

Ledere.

Varighed:

1 dag.

Tidspunkt:

23. september 2014.

Undervisere:

Jesper Klit er uddannet journalist og en af Danmarks mest efterspurgte inspiratorer indenfor kommunikation og ledelse. Han er desuden kommunikationsrådgiver for topledere i såvel private som offentlige virksomheder.

Pris:

1.000 kr.

Sted:

Billund-området

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Ledelse og organisering af frivillige i virksomheden

Flere og flere virksomheder arbejder med frivillige på forskellige niveauer. Der er både fordele, farer og frustrationer.

Nogle mener, at det er forbundet med for meget arbejde og usikkerhed at inddrage frivillige. Derfor skal dette tre-dages kursus ruste medarbejderne til at arbejde med og organisere frivilliges indsats i virksomheden, så det bliver til fælles gavn for alle.

Mål/udbytte:

Målet er, at deltagerne efter kurset er parate til at arbejde med frivillige via konkrete redskaber og øget viden og forståelse for, hvad det vil sige at lede frivillige.

Målgruppe:

Alle der arbejder med eller påtænker at starte samarbejde med frivillige i deres virksomhed.

Varighed:

3 dage, fra kl. 9.00-16.00

Tidspunkt:

23. september 2014

23. oktober 2014

11. november 2014

Undervisere:

Kort om Rie Frilund Skårhøj

- Cand.Sceint.Soc. Specialiseringsgrad: 'Organisation, arbejdsmarked og ledelse'. Rie startede 'Ledfrivillige.dk' i 2010 i forbindelse med udgivelsen af 'Ledelse af frivillige - en håndbog'
- Autoriseret og certificeret i JTI (Jungiansk Typeindeks) dvs. til at foretage personlighedstest til personlig brug såvel som til teambuilding.
- Forfatter til 'Generation Happy' & 'Ledelse af frivillige - en håndbog'. Endnu en bog om ledelse af frivillige udkommer i sommeren 2014.

Pris:

999,- kr. pr. prs. inkl. kursusafgift, materialer og forplejning.

Sted:

Kolding, Fredericia, Horsens eller Vejle

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk, senest den 8. september 2014

Program:

Opbygget af 3 moduler, ét til hver af dagene:

Modul 1: Forventningsafklaring, intro til "ledelsespyramiden", det sociale område, motivation af frivillige, gensidige forventninger til samarbejdet, fællesskab, inddragelse.

Modul 2: Det organisatoriske område, kommunikation, organisationsteori i forbindelse med øget forståelse af begrebet "frivillig organisering". Hvervning, kontrakter, formulering af formål m.m.

Modul 3: Dig som leder af frivillige, online JTI test, styrker og svagheder som leder, selvledelse, timemanagement, forholdet mellem ansat og frivillig, best practice, skabelse af realistiske motivationsfremmende relationer til frivillige.

Customer Experience Management (CEM) i oplevelsesbranchen

Customer Experience Management handler om at levere konsistente, værdiskabende og differentierende kundeoplevelser (rationelle og emotionelle), der har direkte indvirkning på salg, kundeloyalitet og omkostninger.

CEM understøtter de forretningsmæssige økonomiske målsætninger og forudsætter involvering af medarbejdere såvel som et stort ejerskab i topledelsen.

Hovedvægten i programmet er lagt på at gøre indholdet praksisnært, så deltagerne umiddelbart kan tage idéerne med hjem og omsætte dem i egne virksomheder. Derfor foregår programmet dels som plenumudviklingsforløb på et fælles kursussted og dels i egne virksomheder.

Formål:

Værdiskabelsen i de fleste virksomheder kommer fra kunder, som køber hos virksomheden igen og igen. Det er nemlig både billigere og mere effektivt at holde på eksisterende kunder end at tiltrække nye kunder.

Vi vil med dette action learning forløb klæde deltagerne på til i praksis at implementere CEM indsatser, som skaber bedre kundeoplevelser med direkte effekt på virksomhedens kundetilfredshed.

Forløbet er et 'action learning' udviklingsforløb, som betyder, at man opnår læring samtidig med at, man udvikler og implementerer i praksis. Action learning baserer sig på fire trin:

- 1) Oplevelse
- 2) Refleksion/observation
- 3) Konceptualisering
- 4) Implementering.

Mål/udbytte:

Ambitionen er, at de deltagende virksomheder opnår helt konkrete resultatforbedringer i løbet af 2014.

Ved at deltage på dette action learning udviklingsforløb, vil du:

- 1) Få indsigt i de seks centrale CEM discipliner samt konkrete eksempler på arbejdet hermed.
- 2) Blive fortrolig med de værktøjer, som bruges til at arbejde med CEM i praksis, herunder kundestrategi, customer journey mapping, service design, kundemålinger og rapportering samt medarbejderinvolvering.
- 3) Afprøve værktøjerne på en konkret udfordring i din egen virksomhed, dvs. både iværksætte, implementere og følge op på indsatsen.
- 4) Få inspiration fra de andre virksomheder, som i udviklingsforløbet arbejder med CEM-tiltag.
- 5) Få individuel rådgivning fra erfarne konsulenter, hvor du har mulighed for også at involvere din egen organisation i mødeaktiviteter.
- 6) Få et kursusbevis som dokumenterer din deltagelse i CEM action learning forløbet.

Seminaret tager bl.a. afsæt i den nyeste forskning og litteratur om CEM, herunder praktiske tjeklister og værktøjsbeskrivelser.

Målgruppe:

Projektledere og ledere i oplevelsesindustrien i Danmark, som har til opgave at forbedre virksomhedens kundeoplevelser og -loyalitet, og som derfor har behov for inspiration i form af værktøjer og metoder til at understøtte det daglige arbejde.

fortsat... Customer Experience Management (CEM) i oplevelsesbranchen

Varighed:

3 dage (2+1) + besøgsdag på virksomheden

Tidspunkt:

24.-25. september og 4. december 2014, samt besøgsdag på egen virksomhed.

Undervisere:

Tomas Lykke er senior advisor hos Hildebrandt&Brandt A/S og CEM-ekspert. Han har arbejdet med dette felt hos blandt andre DONG Energy og TDC A/S. Hos sidstnævnte var han bl.a. direktør med ansvar for kundeoplevelser og havde fra 2009-2012 ansvaret for koncernens Tag Ansvar for Kunden - program. Tomas er forfatter til bøgerne "Tag ansvar for Kunden" og "Vil du anbefale os?".

Pris:

Kr. 7.500 pr. prs. inkl. materialer, forplejning og overnatning.

Sted:

Fredericia, endelig sted kommer senere og afhænger af tilmeldte.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk, senest mandag den 5. september 2014

Program:

Fase 1: To dages træningssession

Som forberedelse vil deltagerne gennemføre en lille hjemmeopgave af maksimalt en halv dags varighed, hvor de skal afklare kundemødet som det ser ud i dag og på den baggrund definere forbedringsindsatser.

Fase 1 består af to dages plenumtræning for alle deltagere. Deltagerne introduceres til CEM disciplinerne og træner de centrale CEM værktøjer på udvalgte problemstillinger, som forberedelse til det arbejde, som de skal gennemføre i egen virksomhed efterfølgende. Derudover forberedes den opgave, som skal løses i egen virksomhed.

Fase 2: Afprøvning i egen virksomhed - implementering og opfølgning

I fase 2 afprøves CEM værktøjerne på en problemstilling, som deltagerne selv vælger. Der vil undervejs være en halv dags opfølgning individuelt med hver deltager, som får sparring fra konsulenten for at sikre udvikling og projektets fremdrift.

Det er målsætningen, at deltagerne i løbet af fase 2 vil gøre sig en række erfaringer med anvendelsen af CEM værktøjerne i praksis, og i denne tidsperiode vil være i stand til at demonstrere forbedring af resultaterne indenfor det valgte område.

Fase 3: Læring og opsamling samt kursusbevis

I fase 3 mødes deltagerne til en heldags plenumworkshop, hvor der rapporteres om fremdrift på projekter og læring. Formålet med dette seminar er dels at inspirere til, hvilke metoder der virker i praksis samt dele viden og læring, hvad angår anvendelsen af værktøjerne.

Deltagerne vil efter fase 3 modtage et kursusbevis som dokumentation.

Fase 4: Resultatopfølgning

Efter plenumworkshoppen i fase 3 skal deltagerne arbejde med implementering i egen virksomhed. I action learning forløbets fase 4 vil der være en sidste opfølgning mellem konsulenten og deltagerne. Her følges op på implementeringseffekterne, og der forberedes statusrapportering og dokumentation til virksomhedens ledelse.

Det forventes således at fase 4 vil føre til yderligere implementeringsaktiviteter og opstart af nye udviklingsaktiviteter med inspiration fra forløbet.

Russisk sprog og kulturforståelse

Udvid kendskabet til russisk kultur og sprog. Du træner situationer, som du kan opleve i mødet med russiske turister.

Kurset er rettet mod folk, der arbejder i turismebranchen og har lyst til at få et større kendskab til forskelle mellem dansk og russisk kultur.

Kurset beskæftiger sig med følgende emner:

1. Hvad er den russiske kulturs særtræk?
2. Russisk sjæl - hvordan skal vi forstå det?
3. Russiske familietraditioner.
4. Hvad kender tegner russiske turister? Hvad skal man være opmærksom på, når de er turister i dit hjemland?
5. Hvad er god service for en russer?
6. Russernes kropssprog.
7. Hvad er det, der tiltrækker russiske turister i Danmark? Hvilke oplevelser og steder er de mest interesserede i at se og opleve i Danmark.

Du lærer de mest nødvendige vendinger og sætninger til at gennemføre en kort samtale med en russer, og du får kendskab til det russiske alfabet. Undervisningen indeholder grundlæggende grammatik (trin 1), udtale, dialoger, par-øvelser, og du lærer om russiske skikke, rim og remser. Vi træner forskellige situationer, som du kan opleve i forbindelse med dit job.

Udbytte:

Du udvider kendskabet til russisk kultur og kulturforståelse og trænes i forskellige situationer. Du får mulighed for at gøre brug af sproget og lærer de mest nødvendige ord og vendinger.

Målgruppe:

Frontpersonale og andre medarbejdere med kontakt til russiske turister.

Varighed:

3 dage à 4 timer

Tidspunkt:

24. september 2014

1. oktober 2014

8. oktober 2014

Undervisere:

Irina Senchuk Hansen er født og opvokset i Minsk, Hviderusland. Herfra har hun en universitetsuddannelse i engelsk og historie samt fem års undervisningserfaring i engelsk på forskellige niveauer fra folkeskoleniveau til universitetsniveau. Desuden har hun arbejdet som tolk for private virksomheder, guide for udlændinge og har udviklet undervisningsprogrammer til undervisning af børn i engelsk og desuden undervist flere udlændinge i russisk.

I Danmark har Irina taget en cand.pæd. uddannelse i generel pædagogik på Danmarks Pædagogiske Universitet, en uddannelse i HR og er i gang med at afslutte Master i dansk som andetsprog. I dag har Irina sit eget firma ISH Sprogservice, hvor hun tilbyder folk undervisning i russisk sprog og kultur, samt dansk og engelsk.

Pris:

650 kr.

Sted:

Vejle Center Hotel, Willy Sørensens Plads 3, 7100 Vejle

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Samtaleteknik; sådan håndterer du den svære samtale

Lær at forstå og håndtere egne såvel som andres følelser samtidig med, at du leverer dit budskab præcist, forståeligt, uden omsvøb og med en klar aftale om, hvad der skal ske fremadrettet.

Det er en leders lod at tage de svære samtaler og håndtere reaktioner fra tristhed og gråd til vrede eller aggression. På samme tid skal lederen fremstå professionel og overbevisende.

Indhold:

- Få værktøjer, der hjælper dig til at overvinde egne følelser og gå velforberedt og roligt ind i en svær samtale.
- Lær at analysere den svære dialog, forstå hvad der sker og hvordan, den håndteres professionelt.
- Få værktøjer, der virker, når du skal håndtere personer, der reagerer emotionelt.
- Få teknikker, der hjælper dig til at komme ud af en konflikt på en måde, så du er følelsesmæssigt ok.
- Opnå indsigt i forskellige persontypers kommunikation - herunder din egen.
- Få identificeret din egen primære kommunikationsstil under pres.
- Få træning i, hvordan du adresserer uønsket adfærd i hverdagen.
- Få indarbejdet håndgribelige teknikker og værktøjer i virkelighedstro cases.

Formål:

Det kan være svært eksempelvis at påtale uønsket adfærd, uddele advarsler eller afskedige medarbejdere. Dette kursus giver dig værktøjer og teknikker, der gør det nemmere på en klar og tydelig måde at gennemføre den svære samtale.

Mål/udbytte:

Du opnår indsigt i din egen og andres kommunikationsstil. Det er en grundlæggende faktor, når du skal gennemføre den svære samtale. Du træner, hvordan du roligt og professionelt kan gennemføre den svære samtale.

Målgruppe:

Ledere der ønsker at blive endnu bedre til at gennemføre de svære samtaler.

Varighed:

1 dag fra kl. 8.00 - 16.00.

Tidspunkt:

24. september 2014.

Undervisere:

På kurset møder du erfarne undervisere fra INNER ACTION. Undervisningen forudsætter en høj grad af involvering krydret med lærerige øvelser og personlig feedback.

Pris:

1.000 kr.

Sted:

Kommer senere.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

OplevelsernesAcademy



OplevelsernesAcademy



Samtaleteknik; sådan håndterer du den svære samtale

Lær at forstå og håndtere egne såvel som andres følelser samtidig med, at du leverer dit budskab præcist, forståeligt, uden omsvøb og med en klar aftale om, hvad der skal ske fremadrettet.

Det er en leders lod at tage de svære samtaler og håndtere reaktioner fra tristhed og gråd til vrede eller aggression. På samme tid skal lederen fremstå professionel og overbevisende.

Indhold:

- Få værktøjer, der hjælper dig til at overvinde egne følelser og gå velforberedt og roligt ind i en svær samtale.
- Lær at analysere den svære dialog, forstå hvad der sker og hvordan, den håndteres professionelt.
- Få værktøjer, der virker, når du skal håndtere personer, der reagerer emotionelt.
- Få teknikker, der hjælper dig til at komme ud af en konflikt på en måde, så du er følelsesmæssigt ok.
- Opnå indsigt i forskellige persontypers kommunikation – herunder din egen.
- Få identificeret din egen primære kommunikationsstil under pres.
- Få træning i, hvordan du adresserer uønsket adfærd i hverdagen.
- Få indarbejdet håndgribelige teknikker og værktøjer i virkelighedstro cases.

Formål:

Det kan være svært eksempelvis at påtale uønsket adfærd, uddele advarsler eller afskedige medarbejdere. Dette kursus giver dig værktøjer og teknikker, der gør det nemmere på en klar og tydelig måde at gennemføre den svære samtale.

Mål/udbytte:

Du opnår indsigt i din egen og andres kommunikationsstil som grundlæggende faktor for at gennemføre den svære samtale. Du træner, hvordan du roligt og professionelt kan gennemføre vanskelige samtaler.

Målgruppe:

Ledere der ønsker at blive endnu bedre til at gennemføre de svære samtaler.

Varighed:

1 dag fra kl. 8.00 – 16.00.

Tidspunkt:

25. september 2014.

Undervisere:

På kurset møder du erfarne undervisere fra INNER ACTION. Undervisningen forudsætter en høj grad af involvering krydret med lærerige øvelser og personlig feedback.

Pris:

1.000 kr.

Sted:

Billund-området

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Studietur til Skt. Petersborg

Danmark er blevet en populær destination for russiske turister. Hvem er de, hvad efterspørger de og hvordan arbejder de selv med turismeudvikling?

I stigende grad kommer russiske turister til København, og de besøger også gerne andre steder i landet. Deres sprog og kulturbaggrund er anderledes og for at komme tættere en forståelse, tager vi en tur til Skt. Petersborg. Studieturen starter herhjemme med en introduktion til russisk kultur og adfærd cirka en måned før afrejse. Efter turen samler vi op på viden og erfaringer.

Skt. Petersborgs indre bydele med kanaler, broer og bygninger er på UNESCO's Verdensarvsliste. Den historiske by blev grundlagt i 1703 af Peter den Store og er præget af arkitektoniske mester-værker og museer, der ikke lader Versailles eller Louvre noget tilbage. Den kaldes Ruslands Venedig på grund af sine talrige floder, øer, caféer, barer og store kunstrigdomme. Mange anser da også byen for at være Ruslands kulturelle hovedstad på grund af dens store udvalg af koncerter og kunstudstillinger.

Vi skal møde repræsentanter fra det russiske turismeerhverv, og turistoperatører, der sender russiske turister til Danmark og andre steder i Europa.

Formål:

Deltagerne skal have kendskab til russisk kultur og hvordan, russerne er som turister, og hvad de efterspørger. Hvad mener de for eksempel, der skal til, for at de vil anbefale steder til andre, hvordan får man en russer til at blive ambassadør for en destination, en attraktion, et hotel m.m.

Sekundært vil turen også give et indblik i, hvordan man i Rusland arbejder med turismeudvikling og destinationsarbejde.

Mål/udbytte:

Få idéer og praksis til håndtering af russiske turister. Skabe netværk med andre, der også har russiske turister i sigtekornet.

Målgruppe:

Alle, der har direkte kontakt med russiske turister, arbejder med markedsføring og påtænker at lave marketingfremstød i Rusland.

Varighed:

1 optaktsdag ca. 1 mdr. før afrejse + 5 dage i Skt. Petersborg (mandag-fredag) + 1 opfølgingsdag

Tidspunkt:

Uge 40

Undervisere:

Berit Aalund, som har boet og ejet restaurant i Skt. Petersborg. I dag er hun bl.a. guide for 65-Ferie på mange af deres ture til Rusland, bl.a. Skt. Petersborg. Flere undervisere tilknyttes kursusdagene før og efter til introduktion af russisk kultur og sprog.

Pris:

Cirka 7.000 kr. I prisen er undervisningsforløb, rejse, overnatning og bespisning inkluderet.

Sted:

Start og opfølgingsdag i Trekantsområdet + Skt. Petersborg

Tilmelding:

Info kommer

Program:

Info kommer

Fundraising

Få nye idéer og bliv inspireret til at tænke kreativt, når du søger finansiering af projekter.

Den almindelige opfattelse af ordet fundraising er forbundet med fonde i al almindelighed, men i virkeligheden er der langt flere muligheder. Alle finansieringsmulighederne kan defineres som risikovillig kapital, der fordrer en særlig adfærd. Kurset fokuserer på, hvordan deltageren bør håndtere fundraising fra start til slut for at få størst mulig succes før, under og efter finansiering af et projekt.

Program:

- 09:00 - 09:15 Kort præsentation af dagens program, deltagerne og Mads
- 09:15 - 10:15 Introduktion til fundraising
- Forståelse af fonde, hvad motiverer fonden og hvad kan vi bruge det til i praksis?
 - Tendenser inden for fonde og perspektivering i forhold til kulturturisme
 - Sponsorering, de væsentligste parametre, typer af sponsorater, beregninger o.l.
 - Crowdfunding, de væsentligste parametre, for og imod samt gode råd
 - Investorer, inspiration til anvendelse, for og imod, samt eksempler på tilgang
- 10:15 - 10:25 Pause
- 10:25 - 11:15 Konceptualisering
- Kernen i konceptet er afgørende for projektets finansieringspotentiale og -typer
 - Hvem er projektets målgruppe og kender du målgruppen lige så godt som dig selv?
 - Hvor er wow-faktoren og hvilke faktorer er dine potentielle støttegivere interesseret i?
 - Kan du pitche konceptet på under et minut og hvad er pointen med elevatorpitchet?
 - Corleone: "Make him an offer he can't refuse..."
- 11:15 - 12:00 Samarbejdspartnere
- Hvad betyder deres medvirken for støttegiveren?
 - Hvad kan de bidrage med som medfinansiering?
 - Hvilke kontakter har de?
 - Organisering: Gentlemen, synchronize your watches
- 12:00 - 13:00 Pause

- 13:00 - 13:45 Budgettet
- Det totale overblik...ned til mindste skrue og time
 - Segmentering af budgettet og identificering af mulighederne
 - Medfinansiering...kunsten ikke at snyde sig selv
- 13:45 - 14:45 Case præsentation og gruppearbejde
- 14:45 - 15:00 Pause
- 15:00 - 15:45 Gruppernes resultater fra case arbejdet
- 15:45 - 16:15 Den gode ansøgning og dokumentation
- Tips og tricks og et resume fra tidligere på dagen

Målgruppe:

Alle, der arbejder med at skaffe penge til virksomheden, eller som gerne vil i gang med at finde ekstern finansiering til projekter.

Varighed:

9.00 - 16.15

Tidspunkt:

30. september 2014

Undervisere:

Mads Bang, Brandstate, har i mere end 15 år arbejdet med fundraising og opgaven at udarbejde succesfulde fundraising-strategier og -ansøgninger, særligt indenfor kulturområdet. Mads har således tidligere været med til at udvikle og finde finansiering til projekter i blandt andet to af Danmarks større kulturhuse, Kulturellen i Herning og Huset i Aalborg, og har således et stort netværk indenfor det danske kulturliv og kendskab til tendenser og muligheder. Mads kombinerer sin evne til at forstå det enkelte projekt i en helhed, med sine erfaringer og sans for at bringe de bedste kommunikative vinkler frem.

Pris:

450 kr.

Sted:

Nordist Tavlefabrik A/S, Nordager 26, 6000 Kolding

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Spørgeskemaer, der gør en forskel (webinar)

Få introduktion til, hvordan du får styr på hensigt og formål og lær mere om spørgeskemaers fordele og ulemper.

Indhold:

- Hvordan sikrer du en stærk sammenhæng mellem undersøgelsens formål og de konkrete spørgsmål i spørgeskemaet?
- Hvad er gode principper for spørgsmålsformulering og valg af svarskala?
- Kunsten at evaluere og spørge således, at der kan eksekveres på outputtet

Formål:

Formålet er at øge deltagernes viden om brug af spørgeskemaer, så udbytte af svar bliver optimalt.

Mål/udbytte:

Gode eksempler og tips og tricks til umiddelbart brug.

Målgruppe:

Alle i oplevelses- og turistbranchen, der arbejder med spørgeskemaer.

Varighed:

Ca. 1 time

Tidspunkt:

30. september kl. 10.00

Underviser:

Lykke Møller Kristensen, Brandmanager hos IBC Kurser, har mange års erfaring inden for kommunikation og marketing.

Pris:

Gratis

Sted:

Du deltager via din computer, smartphone eller tablet med internetforbindelse. Undervejs kan du stille spørgsmål til indlægsholderen, chatte, dele viden og samarbejde med de andre deltagere.

Tilmelding:

Tilmeld dig direkte på: kurser.ibc.dk/webinarer/webinarer-pa-ibc



OplevelsernesAcademy



OplevelsernesAcademy



Strategi for sociale medier

Social media management har at gøre med at lede og udføre virksomhedens digitale kommunikation.

Social Media Management løfter sig over den almindelige overvågning af de sociale kanaler, der omfatter svar, posts etc.

Indhold:

På kurset får du indsigt i hvordan du:

- skriver sociale medier ind i virksomhedens overordnede kommunikationsstrategi
- sikrer den røde tråd mellem strategi, forretning og engagementet i sociale medier
- analyserer og tilrettelægger en værdiskabende indsats i sociale medier
- opstiller formål, delmål og konkrete succeskriterier for professionel brug af sociale medier
- anvender effektive visuelle virkemidler i en social mediesammenhæng
- måler effekten af en professionel brug af sociale medier

Målgruppe:

Dette kursus er for dig, der sidder med ansvar for de sociale medier og måske også turistvirksomhedens kommunikationsstrategi. Du har muligvis titel af Social Media Management, digital media manager, campaign manager eller marketing manager.

Varighed:

1 dag.

Tidspunkt:

1. oktober 2014

Pris:

500 kr.

Sted:

Kommer senere.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

PRINCE2® Foundation

Få et overblik og en grundlæggende forståelse af PRINCE2®, metoden og dens anvendelse.

Kurset omfatter en introduktion og gennemgang af de vigtigste elementer:

- Grundlæggende projektmodel, principperne, temaerne og processerne
- Organisation - projektorganiseringen, rollerne og ansvaret
- Business Case - udarbejdelse og vedligeholdelse
- Kvalitet - planlægning og kontrol
- Planlægning - produktfokus, nedbrydning og flow
- Risiko - planlægning, styring og handling
- Fremdrift - tolerancer, afvigelsesstyring og faseopdeling
- Ændringer - konfigurationsstyring, emnehåndtering og baseline
- Processer - vejen fra projektets start til mål

Kurset udbydes på både dansk og engelsk.

Mål/udbytte:

Du opnår et overblik og en grundlæggende forståelse af metoden og dens praktiske anvendelse i et projektarbejde, og du vil kunne del tage på alle niveauer i et projektarbejde med PRINCE2®.

Ved bestået eksamen opnås internationalt anerkendt certificering i "PRINCE2® Foundation", som er en af verdens mest udbredte projektmeter.

Målgruppe:

Projektdeltagere samt nye og øvede projektledere i turistbranchen, der ønsker indsigt i PRINCE2® -metoden

Undervisningsform:

Kurset gennemføres som et såkaldt Blended Learning forløb - det vil sige at undervisningen består af egen forberedelse gennem e-learning suppleret med et traditionelt to-dagskursus.

På kursets holdundervisning veksles mellem oplæg fra en akkrediteret underviser og gruppeøvelser med fokus på den praktiske anvendelse af PRINCE2®. Kurset afsluttes på 2. dagen med 1 times eksamen.

Der skal forventes ca. 1 times hjemmearbejde mellem hver kursusdag.

Forberedelse:

Du skal forvente ca. 30 timers forberedelse til læsning af manualen, e-learning samt løsning af opgaver og testeksamen.

Certificering:

Kurset afsluttes med en 1 times multiple choice eksamen med 75 spørgsmål, hvor du skal have 35 rigtige svar for at bestå eksamen. Der må ikke bruges hjælpemidler.

Gennemførelse:

Antallet kan variere mellem 8 - 20 deltagere, alt efter behov. Ved opstart af holdet oprettes et virtuelt klasserum, som vil være omdrejningspunktet for kommunikationen mellem og under aktiviteterne.

Varighed og tidspunkt:

Kurset afholdes som 2-dagskursus i tidsrummet 08.30 - 16.30 og indeholder e-learning. Kurset afholdes i oktober, datoer kommer senere.

Pris:

OA-partner pris: 4.000 kr.

Sted:

IBC (Innovationsfabrikken), Birkemosevej 1, 6000 Kolding.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

PRINCE2® for ledere

Få en forståelse af de ledelsesmæssige aspekter ved at arbejde med PRINCE2® metoden.

Kurset har primært fokus på de ledelsesmæssige aspekter ved at arbejde med PRINCE2® i organisationen:

- Samspillet mellem linjeledelsen og projektarbejdet
- Forventninger til lederen i projektarbejdet
- Projektets faser og processer – vejen fra start til mål
- Roller, ansvar og ejerskab i projektarbejdet – hvem gør hvad, hvornår?
- Møderne i styregruppen – formål, indhold og agenda
- Fokus på Business Casen som ledelsens målepunkt
- Håndtering af planer, risici og ændringer – hvor bør ledelsen gribe ind, og hvordan?
- Tilpasning af PRINCE2® – balancen mellem "bureaukrati" og nødvendig styring

Kurset udbydes på dansk.

Udbytte:

Deltagere opnår en grundlæggende forståelse for metoden og dens samspil med linjeledelsen og den daglige drift. Deltagere vil være fortrolige med det ansvar, de roller og opgaver, der forventes af ledere og styregruppemedlemmer i en virksomhed, som anvender PRINCE2® som projektmetode.

Målgruppe:

Linjeledere og styregruppemedlemmer i turistbranchen med overordnet ansvar for projekteksekverering.

Undervisningsform:

Kurset gennemføres som et såkaldt "Blended Learning" forløb, hvor undervisningen består af egen forberedelse gennem e-learning suppleret med 1 dags klassekursus. På klassekursus veksles mellem oplæg fra akkrediteret underviser og opgaver med fokus på de ledelsesmæssige aspekter ved PRINCE2®. På kurset anvendes udelukkende akkrediterede undervisere, som samtidig har mange års praktisk ledelseserfaring fra lederjob i private eller offentlige virksomheder.

Forberedelse:

Deltagere skal påregne at anvende ca. 2*3 timers forberedelse til læsning af baggrundsmateriale samt gennemgang af e-learning.

Eksamen:

Der er ingen eksamen eller certificering knyttet til kurset.

Pris:

OA-partner pris: 2.000 kr.

Indeholdt i prisen er:

- 1 dags klassekursus
- Adgang til relevante moduler af PRINCE2® e-learning inkl.:
- 3 mdr. online adgang via PC og mobile enheder inkl. iPad, iPhone mm.
- Videobaseret gennemgang af udvalgte emner af akkrediteret instruktør
- Quizzer
- Officielle testeksamener
- Skabeloner til centrale projektdokumenter
- Nyttige værktøjer til bl.a. interessenthåndtering, estimering og risikovurdering
- Gode råd til studie- og eksamensforberedelse

- Online adgang til akkrediteret træner med ledelseserfaring før, under og efter kurset
- Kursusmateriale inkl. slides, noter og øvelser
- Forplejning

Tidspunkt:

Kurset afholdes i oktober, datoer kommer senere.

Sted:

IBC (Innovationsfabrikken), Birkemosevej 1, 6000 Kolding.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Events som markedsføringsværktøj for virksomheden

Få indsigt i en af tidens hurtigst voksende marketingdiscipliner.

Det er altid fristende at vælge de hurtige og billige marketingløsninger, men kun en event, der er tænkt og udført på den rigtige måde, kan for alvor rykke ved forbrugers bevidsthed, opfattelse og holdninger.

Du får konkrete metoder og praktiske værktøjer til at arbejde med events som middel til at bygge relationer, skabe omtale og vinde kundernes tillid.

Formål:

Alle kan lave en event, men få kan lave en event, der lever både før, under og efter afholdelsen. Det handler om at have en klar strategi og koncentrere indsatserne, der hvor effekten er størst.

Mål/udbytte – på kurset lærer du:

- at arbejde strategisk, taktisk og operationelt med events som marketingværktøj
- at styre uden om faldgruberne
- at skabe bedre events for dig selv og dine kunder
- at optimere indsatsen før, under og efter eventen
- at evaluere og måle på effekten af indsatsen
- at håndtere simple værktøj og modeller til styring, måling og ressourceoverblik
- at sælge eller indkøbe events
- fra de bedste danske og internationale cases

Målgruppe:

Dette kursus henvender sig til dig, der har et behov for at arbejde mere professionelt med events som marketingværktøj. Dette gælder både om du er indkøber, afvikler, sponsor eller vært af en kommende event.

Varighed:

1 dag.

Tidspunkt:

2. oktober kl. 9 - 16.30

Undervisere:

Kasper Møgelvang, direktør i ORANGElevator, har arbejdet for nogle af de store internationale brands rundt om i verden, og har med det afsæt specialiseret sig i at hjælpe små og mellemstore danske virksomheder med strategisk sparring og optimering af marketingsindsatsen.

Pris:

500 kr.

Sted:

Fuglsangcenteret, Søndermarksvej 150, 7000 Fredericia

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Ledelsesprocesser i Oplevelsessamfundet (GLU)

Optimér vejen til målet og træf de rigtige beslutninger!

Vi kender målet, startskuddet går og... alle kigger sig omkring. Så begynder folk at løbe, men i hver sin retning... først nu går det op for dig, at du hverken kender ruten eller terrænet, I skal igen-nem. Ledere på alle niveauer oplever, at det bliver stadigt mere krævende at lede og sikre, at de rigtige beslutninger træffes ude i organisationen. Og samtidig stiger forventningerne til lederens personlige og ledelsesmæssige kompetencer.

Den grundlæggende lederuddannelse (GLU) tonet mod turisme-aktører tager udgangspunkt i et samarbejde mellem HORESTA, Roskilde Handelsskole og Oplevelsernes Academy og udvikling af HORESTA Business School. Her er tanken at give erhvervet bedre overblik og adgang til forløb for medarbejdere, der skal håndtere ledelsesmæssige opgaver og udfordringer.

Alle undervisningsforløb er offentligt anerkendte og kompetencegivende og udbydes på fire forskellige niveauer. GLU er niveau 1 og består af AMU-fag, senere udbydes niveau 2 på akademisniveau og siden følger niveau 3 på diplom- og niveau 4 på masterniveau.

Indhold:

Dette kursus sætter bl.a. fokus på at:

- Planlægge din rute - processen - på vejen mod målet
- Prioritere aktiviteter og udvælge værdiskabende indsatser
- Fremme løbende små forbedringer

Deltagerne vil blive aktivt involveret i temaerne:

- Procesledelse og facilitering
- AI - Appreciative Inquiry
- LEAN

Forløbet er sammensat af følgende AMU-kurser:
Anerkendende ledelse - 42833 (modul 1)
Lederens ressourceoptimering - 44568 (modul 2)

Kursusstart:

6.-7. oktober 2014 - 42833 - Anerkendende ledelse
3.-5. november 2014 - 44568 - Lederens ressourceoptimering

Målgruppe:

Alle kan deltage på kurset. Kurset er en del af en større kursuspakke, der samlet giver dig en grundlæggende lederuddannelse i oplevelsessamfundet

I dette katalog finder du også: *Salg og service i Oplevelsessamfundet (GLU)*, *Økonomi og nøgletal i Oplevelsessamfundet (GLU)* og *Personlig vækst for ledere i Oplevelsessamfundet (GLU) i dette katalog*.

Pris:

Modul 1, kr. ca. 300
Modul 2, kr. ca. 550

Har du en videregående uddannelse, er deltagergebyret hhv. kr. ca. 900 for modul 1 og kr. 1400 for modul 2.

Sted:

Roskilde Handelsskole

Tilmelding:

Tilmeldingsfristen er 14 dage før kursusstart. Du kan tilmelde dig via www.efteruddannelse.dk. Du skal have en digital medarbejdersignatur for at tilmelde dig på www.efteruddannelse.dk. Du kan bestille signaturen på www.danid.dk eller www.virk.dk. Kontakt Rikke Nielsen (88 52 32 47) eller Marianne Christiansen (88 52 32 40) for kviknummer til www.efteruddannelse.dk.

Enkelte syddanske skoler udbyder også GLU målrettet turisterhvervet. Hold øje med datoer og steder på OA's hjemmeside.

Konflikthåndtering med skuespillere

Lær at tackle de svære situationer med vanskelige gæster og få indblik i de psykologiske mekanismer før, under og efter konflikter.

Kurset er tre dage med intens træning i konflikt håndtering i selskab med en erfaren proceskonsulent, der faciliterer under hele forløbet. En af dagene medvirker en professionel skuespiller for at anskueliggøre situationer og sammen med kursisterne skabe dagligdagsscenerier.

Indhold og mål:

Efter kurset kan du:

- Håndtere og anvende forskellige teknikker til konflikt håndtering.
- Bedre forstå kropssprogets betydning og kan bruge dette aktivt i forbindelse med konflikt håndtering.
- Klare vanskelige gæster gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.
- Forstå hvilke fysiologiske og psykologiske virkninger, der opstår før, under og efter konflikter.
- Bedre bruge egne styrker og begrænsninger i forbindelse med konflikter
- Vurdere, hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Målgruppe:

Informationsmedarbejdere, områdeledere, receptionsansatte, afløsere samt vikarer.

Varighed:

3 dage.

Tidspunkt:

6.-8. oktober 2014, kl. 8.30 - 15.30 alle dage.

Undervisere:

Jesper Askov Møller Petersen, partner i Projectia, er en erfaren konsulent og underviser med speciale i ledelse, projektledelse og organisationsudvikling.

Pris:

800 kr.

Sted:

Trekantområdet.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Projektledelse (brunchmøde)

Lær, hvordan du bedst leder projekter, vælger den rigtige vej og kommer sikkert i mål.

Få fif til, hvordan din projektledelse målrettes og gavner dig og dine medarbejdere.

Indhold:
Brunchmødet er baseret på bogen 'Projektledelse' som Oplevelsernes Academy har udgivet i samarbejde med Martin Riiser. Alle deltagerne får et eksempelpar af bogen med hjem.

Målgruppe:

Varighed:
3 timers brunchmøde - kl. 9.00-12.00

Tidspunkt:
8. oktober 2014

Undervisere:
Martin Riiser, partner i Projectia, er en erfaren konsulent og underviser med speciale i projektledelse og organisationsudvikling. Han har arbejdet med forretningsudvikling og forandringsledelse i flere år.

Pris:
200 kr.

Sted:
Sønderjylland

Tilmelding:
www.oplevelsernesacademy.dk

Lokalguide-uddannelse

Få kompetencer til at udføre opgaver som lokalguide i Danmark.

I det praksisnære kursusforløb sætter vi fokus på de områder, du forventer at ville guide i. Kurset er intensivt, og deltagerne undervises af erfarne professionelle guider.

Indhold:
Kurset er et åbent uddannelsesmodul, hvor du efter afsluttet eksamen vil modtage det akademiske bevis på professions bachelor niveau: "Tour Guide" - valgfags modul på 5 ETCS på "Bachelor of International Hospitality Management" - 6. semester.

Til, under og efter kurset fordres en stor grad af selvstudie med fokus på Danmarks historie, kultur og samfund. Den teoretiske undervisning leder op til dette, men hovedparten af indlæringen foregår på egen hånd.

Forløbet består af en teoretisk og en praktisk del:

- 3 teoretiske dage, bl.a. med fortæller og kommunikations færdigheder og egen stil.
- 2 dage med hjemmearbejde som forberedelse til den praktiske del, bl.a. med tilrettelæggelse af egen guidetour, udarbejdelse af manuskript.
- 4 praktiske kursusdage med guidninger
- Afsluttende eksamen
- Individuel feedback og vejledning på praksisdelen
- Efter bestået kursus er der mulighed for at søge optagelse i Guideservice Danmarks freelance guidekops.
- Målgruppe:
- Deltagere som ønsker kompetencer til at udføre opgaver som lokalguide i Danmark.

Varighed:
10 dage

Tidspunkt:
Efterår 2014
Uge 41: 3 teoridage: 8.-10. oktober 2014
Uge 43: 2 praktiske dage: 22.-23. oktober 2014
Uge 44: 2 praktiske dage: 29. -30. oktober 2014
Uge 45: 1 dag Eksamen: 5. november 2014

Undervisere:
Gennemgående undervisere er to erfarne guider og rejseledere: Guideservice Danmark - Mette Berrig
LIAN Consult - Lisbet Holm Møller

Pris:
5400 kr. (ved 18 deltagere)

Sted:
Tietgen, Odense (5 min. gang fra banegården)

Tilmelding:
www.oplevelsernesacademy.dk
For yderligere information, kontakt Charlotte Birkshøj: 65452507 og chfr@tietgen.dk

Program:
Indhold:

- Gæsteinformation
- Opsamling
- Nødtøftig førstehjælp
- Fremtoning og sprog
- Informationssøgning og formidling
- Planlægning af ruter og indhold
- Øvelser i formidling af den gode fortælling
- Samarbejde med chauffør
- Køre-hviletidsbestemmelser

Forberedelse af opgave:

- Detailplanlægning af rute, pausesteder, holdepladser, køre-hviletid
- Informationssøgning/ dataindsamling
- Udarbejdelse af manuskript
- Booking
- Afregning, informationssøgning, kommunikation, formidling, oversættelse, booking, samarbejde, konfliktløsning m.v.



OPLEVELSERNES ACADEMY



OPLEVELSERNES ACADEMY

Sociale medier i marketing - hvor, hvad og hvordan?

Lær, hvordan du bruger de forskellige sociale medier; Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Youtube, Google+, LinkedIn m.fl.

- Hvem er målgrupperne på de forskellige medier?
- Hvad er de forskellige medier særligt gode til?
- Hvad må man, og hvad må man ikke?
- Content Marketing - kom hjem med en idebank til godt indhold
- Hvordan måler jeg effekten

Formål:

Kurset giver et godt overblik over både indhold til og brug af forskellige sociale platforme. Deltagerne lærer at arbejde professionelt med sociale medier og får viden om, hvordan de bedst kan bruge dem markedsføringsmæssigt.

Mål/udbytte:

Du lærer at vælge, hvilke platforme, der er de rette for jeres virksomhed. Du øger din viden om mulighederne for annoncering og hvilket indhold, der egner sig til hvilke medier. Du får tips til, hvad der kan være det gode indhold og lærer at måde onlineeffekt af markedsføringen.

Målgruppe:

Kurset er for deltagere med interesse for online markedsføring og henvender sig til nybegyndere og letøvede. I den kursusdagen udsendes spørgeskema for at identificere behov og fastlægge endeligt program.

Varighed:

1 dag.

Tidspunkt:

Torsdag den 9. oktober, kl. 9-16

Undervisere:

Dorte Møller Madsen, Stormvind Social Selling, arbejder med digitale strategier, rådgiver ledergrupper og træner sælgere i brugen af sociale medier til øget salg - Social Selling. Dorte holder desuden åbne kurser og foredrag om sociale medier og online tendenser.

Pris:

550 kr. alt inklusiv

Sted:

Sønderjylland, præcist sted kommer senere

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk senest den 25. september

Tysk - basis

Opdater dine grundlæggende tyskkundskaber og opnå større sproglig sikkerhed.

Du lærer at anvende tysk i typiske og basale kommunikative situationer og bliver i stand til at udføre dine daglige arbejdsfunktioner med anvendelse af fremmedsproget.

Du opnår så meget kendskab til tysk, at du på dette niveau kan bruge fremmedsproget situationsbestemt i forhold til målgruppe, sted og medie.

Indhold:

- Samtale
- Lytte og læse
- Skriftlig kommunikation

Målgruppe:

Medarbejdere, som ønsker at udbygge grundlæggende kendskab til tysk.

Forudsætninger:

Du skal have tyskkundskaber svarende til folkeskolens afgangsniveau og kendskab til og praktisk erfaring med at udføre bl.a. korrespondance og kundebetjening.

- Kurset / uddannelsen er baseret på AMU-fag

AMU	AMU Titel
44979	Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd

Tidspunkt:

Hver fredag (dog ikke - uge 42) fra 10/10 til 14/11 2014 kl 8.00 til 15.20

Underviser:

Roy Frank Sørensen, Tietgen CompetenceCenter er en erfaren underviser i både åbne og individuelle forløb samt virksomheds- og branchespecifikke sproghold.

Pris:

	Ufaglært/faglært	Højtuddannet
Ledige	kr. 2.249,25 (via JobCenter)	Kontakt kursussekretær
I job	kr. 910,00	kr. 2.249,25

Sted:

Tietgen CompetenceCenter, Odense

Tilmelding:

www.tietgen.dk/tkc/kurser/sprog/tysk/jobrelateret-tysk-basis/

Program:

Præsenteres på første kursusdag

OplevelsernesAcademy

Forretningsudvikling

Virksomhedens vækst er ofte hæmmet af beslutningstagernes manglende evne til at træffe kvalificerede beslutninger.

Det skyldes dels mangelfuld forberedelse og implementering af de forhåndenværende vækstmuligheder, dels manglende koordinering og integrering af virksomhedens specialistfunktioner.

I førende internationale virksomheder er business development-funktionen blevet en fremspirende løsning på koordinerings- og integreringsudfordringerne i den globale konkurrence. Begrebet "Business development" henviser almindeligvis til de virksomhedsopgaver og -processer, der omhandler den analytiske forberedelse og planlægning af vækstmuligheder samt støtten til og tilsynet med implementeringen af vækstmuligheder. Men det omhandler ikke de egentlige beslutningsprocesser omkring strategien for eller den faktiske implementering af vækstmulighederne.

Det er derfor vigtigt, at virksomheder ved hvad:

- Forretningsudvikling (ikke) er
- Der kendetegner struktureret og effektiv forretningsudvikling
- Forretningsudvikleren laver
- Der kendetegner den gode forretningsudvikler

Indhold:

Kurset redegør for business development og business developmentens opgaver og processer og adskiller disse fra traditionelle tilgange til f.eks. strategisk ledelse, organisation, salg, marketing og entrepreneurship. Det sker, for at du som deltager bliver i stand til at udtænke, udvirke og støtte implementeringen af en overlegen forretningsplan, så den rent faktisk bliver til en reel vækstmulighed.

Udbytte:

Kurset giver dig viden om og konkrete værktøjer til forretningsudvikling. Du lærer bl.a. at forberede, analysere og støtte implementeringen af en vækstmulighed og vurdere kvaliteten af forretningsudviklingsarbejdet i din eller andres virksomhed. Kursusforløbet giver dig desuden indsigt i og færdigheder inden for områderne:

- Forretningsudviklingsopgaver og -processer
- Den integrerende generalist (den gode business developer)
- Forretningsmodellen, værdiskabelse og tilvejebringelse
- Marketing-, organisations- og finansieringsplanen
- Kritiske aspekter ved implementeringen af en vækstmulighed

Målgruppe:

Kurset henvender sig til dig, der som direktør eller virksomheds-ejer ønsker at strukturere og effektivisere din organisations business development og/eller din rekruttering af forretningsudviklere. Kursusforløbet er desuden relevant for dig, der som forretningsudvikler ønsker indsigt i internationale virksomheders løsninger på forretningsudviklingsopgaver og -processer.

Moduler:

Kurset er bygget op omkring tre moduler, der fokuserer på:

- Business development og business developerens "mindset" (dag 1)
- Forretningsudviklerens værktøjskasse. Herunder markedsførings-, organisations samt finansieringsplan (dag 2)
- Forberedelsen og implementeringen af en vækstmuligheds forretningsplan (dag 3)

Indsend en vækstmulighed:

Senest tre uger før kursets begyndelse bedes du fremsende en kort beskrivelse af en vækstmulighed (max. 500 ord), som din virksomhed står over for. Således påvirker du tilrettelæggelsen af kursets indhold og er allerede i gang med kursets proces og læring. Din problembeskrivelse og dennes indhold er fortrolig mellem dig og underviseren under hele kursusforløbet. Send din beskrivelse til matj@sdu.dk senest den 15. oktober.

fortsat... Forretningsudvikling

Undervisningen:

Undervisningen har først og fremmest et anvendelsesorienteret perspektiv og vil variere mellem teori, diskussioner, praktiske opgaver og refleksioner på baggrund af de udfordringer, du eller dine medkursisters virksomhed står over for.

Undervisningen tager udgangspunkt i strukturen og perspektiverne fra bogen "Business Development: A Market-Oriented Perspective", der indeholder en række af de operationelle værktøjer, som kursets praktiske dele anvender. Der vil være tale om forberedelse i et begrænset omfang. Litteraturen er på let læseligt engelsk.

Tidspunkt:

Kurset varer 3 kursusdage fordelt på 3 moduler:

Modul 1: 20. oktober 2014, kl. 09.00 -16.30

Modul 2: 21. oktober 2014, kl. 09.00 -16.30

Modul 3: 25. november 2014, kl. 09.00 -16.30

Underviseren:

Hans Eibe Sørensen, ph.d., er lektor i strategisk organisations-design ved Institut for Marketing & Management, Syddansk Universitet og forfatter til bogen "Business Development: A Market-Oriented Perspective" udgivet på John Wiley & Sons i 2012. Bogen er bl.a. baseret på indsigt fra førende internationale virksomheder, f.eks. Nokia, Roche og Biocon og danner grundlag for beskrivelsen af "Business Development" opslaget i Palgraves online encyclopedia om strategisk management: www.palgrave-connect.com/esm/

Hans Eibe Sørensen fungerer desuden som konsulent for private og offentlige organisationer.

Pris:

15.900 kr. + moms. Specialpris for OA-partnere: kr. 2.600 + moms. Prisen inkluderer undervisning, materialer, forplejning og deltagerbevis.

Sted:

Konferenceafdelingen
Syddansk Universitet
Campusvej 55, 5230 Odense M

Tilmelding:

Tilmelding sker elektronisk på www.sdu.dk/sdue, tilmeldingsfrist 8. oktober 2014.

Studietur til New York

Vi ved, at gæsterne skal have en palet af oplevelser, god service og valgmuligheder på alle niveauer, men har vi tilstrækkeligt fokus på hvordan destinationen og/eller byen i fysisk forstand modtager sine gæster?

Er det nemt at finde rundt, er der gode parkeringsmuligheder, er byen spændende at gå rundt i, og hvordan er flowet? På denne studietur vil vi kigge på byrum i et turismemæssigt perspektiv.

Destinationer bliver mere og mere bevidste om, hvordan de tager imod deres gæster, ansætter byplanlæggere og udvikler med et langsigtet perspektiv. Vi tager til en af de helt store metropoler; New York, hvor vi skal se på, hvordan byrum åbner sig til gavn for både turister og de lokale beboere. Vi skal møde nogle af de arkitekter og byplanlæggere, der har været med til at skabe denne udvikling. Her iblandt er der flere kendte danskere; Jan Gehl fra Gehl Architects, som med fokus på menneskers behov og bevægelsesmønstre har været involveret i projekter på Broadway og Times Square, og Bjarne Ingels, som har designet unikke bygninger, som både er funktionelle og binder omgivelserne sammen. Et eksempel er 57. Street ned mod Hudson floden og realiseringen af en bæredygtig bydel i tæt samarbejde med beboerne i Brooklyn-området. Områder og kvarterer, som er interessante som turistmål, fordi de formår at skabe en autenticitet og særlig atmosfære. Flere er blevet kendt via film og tv-serier. Hvem havde drømt om, at gaden hvor Sex and the City foregår, hvert år befolkes af filmturister i tusindvis.

Vi tager afsæt i danske eksempler. For eksempel går tanken og bølger højt om lukningen af Odenses Thomas B. Thriges Gade, og den opgave, der ligger i at binde bydele sammen og sikre god infrastruktur.

Vi samarbejder med eksperter på hvert sit felt; Steffen Gulmann, adjungeret professor på CBS og forfatter til bogen CityDesign fra 2005, arkitekt og tidligere projektleder Jan Gehl hos Gehl Architects New York og Lise Lyck, professor CBS.

Formål:

Lære, hvordan andre har løst problemer om destinations- og byudvikling, få inspiration til arbejdet med udviklingen i egen destination eller by.

Mål/udbytte:

Skabe netværk til andre, der arbejder med samme problematikker, portefølje af mulige rådgivere mm.

Målgruppe:

Alle, der arbejder med destinations- og byudvikling med henblik på at blive mere turistvenlig og gerne vil arbejde med borgerinddragelse.

Varighed:

1 optaktsdag ca. 1 mdr. før afrejse + 5 dage i New York (mandag-fredag) + 1 opfølgingsdag

Tidspunkt:

Uge 43

Undervisere:

Claus Koch fra cckoch - Historie&Oplevelser er rejseleder og guide.

Pris:

Cirka 7.000 kr. I prisen er undervisningsforløb, rejse, overnatning og bespisning inkluderet.

Sted:

Start og opfølgingsdag i Trekantsområdet + New York

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Program:

Info kommer

Marketingjura 2

Når du har trykket SEND, er det for sent! Brug derfor en dag på at blive opdateret på lovgivning, regler, retningslinier og sanktioner i forhold til permission og persondata.

Kom og hør om de spilleregler, der gælder, når du bruger dine kundedata - både internt og til markedsføring.

Indhold:

- Emailmarketing, hvad må du, og hvad må du ikke
- Spam og directmarketing reglerne
- Grundlæggende persondataretlige krav
- Brug af kundedata til markedsføring
- Krav til indsamling af samtykke
- Videregivelse/deling af kundedata
- Har du styr på oplysningspligten?
- Krav til sikkerhed og sletning af kundedata
- Påbud, bødestraf og erstatning
- Sidste nyt fra forbrugerombudsmanden - vær beredt!

Formål:

Emails og nyhedsbreve er nogle af de mest effektive kanaler i markedsføringen. Det ved forbrugerombudsmanden også, og har derfor skærpet indsatsen for at fange de annoncører, der træder ved siden af. Bødestørrelserne er stigende og omtalen ødelæggende.

Mål/udbytte:

Overblik over de vigtigste regler omkring permission marketing, og hvordan de persondataretlige regler er for at sende digital markedsføringsmateriale. Viden om, hvordan kundedata skal opbevares og hvordan, man må bruge disse data i markedsføringen.

Målgruppe:

Medarbejdere, der sidder med digital markedsføring, og som har ansvar for indsamling og opbevaring af kunde/gæste data. Det er en fordel, at man har haft Markedsføringsjura 1.0, men ikke et krav.

Varighed:

1 dag á 6,5 time; kl. 8:30-15

Tidspunkt:

21. oktober kl. 8:30-15:00

Undervisere:

Thomas Munk Rasmussen, partner hos Bech-Bruun, rådgiver danske og udenlandske virksomheder om markedsføringsret, persondataret, håndhævelse af immaterielle rettigheder, e-handel og varemærker. Derudover rådgiver han om it-retlige emner, herunder internetkrænkelser og indgåelse af kontrakter på kunde- og leverandørsiden.

Thomas har i en årrække holdt seminarer og undervisningsforløb for virksomheder, organisationer og offentlige myndigheder. Derudover har han som ekstern lektor undervist i it- og persondataret på Københavns Universitet, hvor han også har været manuduktør i formueret.

Pris:

Kr. 750,- incl. kursusgebyr og fortæring på dagen

Sted:

Kolding, Fredericia eller Middelfart

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk, senest 14 dage før kurset.

Konfliktåndtering

Lær at skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og konfliktfremmende og -dæmpende adfærd.

Du lærer at forstå krisereaktioner, anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejdsituationer på en respektfuld måde. Du får et indblik i psykologiske mekanismer før, under og efter konflikter og lærer at håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

Formål:

Formålet med kurset er at få et indblik i, hvordan man bedst håndterer vanskelige kunder/gæster og vanskelige situationer i dagligdagen og på arbejdspladsen. Formålet er også, at medarbejderne får større kendskab til sig selv.

Målgruppe:

Medarbejdere, der har direkte kontakt med gæsten/kunden, sæsonansatte, afløsere og vikarer.

Varighed:

1 dag.

Tidspunkt:

22. oktober 2014

Undervisere:

Martin Riiser, partner i Projectia, er en erfaren konsulent og underviser med speciale i projektledelse og organisationsudvikling. Han har arbejdet med forretningsudvikling og forandringsledelse i flere år.

Pris:

400 kr.

Sted:

Billund-området

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk,

Indehaveruddannelsen for restauranter, caféer og mindre hoteller

Kom ud i alle kroge af din virksomhed og styrk din kerneforretning.

Vi arbejder med det gode værtskab, gæstefokus, og endelig arbejder vi med dine kompetencer og udviklingsområder.

Formål:

Kurset har til formål at skabe målbar effekt på din virksomhed - og din bundlinje. Vi arbejder med din konkurrencesituation, din destination og muligheder for partnerskaber. Vi fokuserer på økonomi og finansiering, overskuelige styringsredskaber, så du hele tiden har tjek på din situation - også den økonomiske. Formålet er at udvikle din virksomhed og lave en plan for dette - en konkret handlingsorienteret forretningsplan.

Mål/udbytte:

Du får:

- Fokus på din forretning i fem dage med andre "briller" på
- Økonomiske og forretningsmæssige værktøjer, erfaringsudveksling, selvindsigt, sparring og coaching.
- En gennemarbejdet forretningsplan, der har fokus på din indtjening og virksomhedens udvikling i fremtiden.

Målgruppe:

Kurset er specialudviklet for indehavere og ledere af restauranter, caféer og mindre hoteller.

Kurset bygger på AMU kurserne:

40331 Salgsplanlægning i detailbranchen

40002 Markedsføringsplanen i detail- og handelserhvervet

40005 Virksomhedsstrategier og økonomistyring

Varighed:

Kurset har en varighed på fem dage fordelt på tre moduler. Der lægges op til, at deltagerne overnatter på kursusstedet, således at aftenen kan bruges til socialt samvær og erfaringsudveksling. Vi starter den første dag kl. 9.30 og vi fortsætter til kl. 17. Alle øvrige dage startes kl. 8.00 og sluttes kl. 16.00.

Tidspunkt:

Modul 1: 22.-23. oktober 2014

Modul 2: 4.- 5. november 2014

Modul 3: 15. december 2014

Undervisere:

Kurset er støttet af Oplevelsernes Academy og er udarbejdet i samarbejde mellem Kursuscenter Vest og Martin Dyrholm. De ansvarlige undervisere på uddannelsen er:

Uddannelseskonsulent Søren Lauridsen, Kursuscenter Vest. Søren har i en årrække arbejdet med forretningsudvikling i turisterhvervet og andre brancher. Søren sidder i flere bestyrelser, hvor han bidrager med sin ekspertise inden for sine specialer, som er lederudvikling, teamudvikling, strategi og forretningsudvikling, økonomi og Lean. Søren er certificeret i DiSC, Adfærdsprofilen og Belbins teamrolleprofil.

Martin Dyrholm 24 års erfaring indenfor hotel, resorts, service, turisme og ejendomsbranchen, hvoraf 18 år er med ledelsesansvar, nationalt og internationalt. Igennem sin karriere har Martin arbejdet med driftsøkonomi, ligesom han har arbejdet med entreprenørkultur i forbindelse med udvikling af medarbejdere (intern træning) for mere lønsom udnyttelse af ressourcerne og effektivisering af samspillet mellem forskellige faggrupper.

Pris:

Målgruppen for AMU-kurser er personer, som ikke har en længerevarende uddannelse - f.eks. tjenere, kokke, kontoruddannede m.m. Læs mere om VEU-godtgørelse på www.veug.dk/Borger/VEU-godtgoerelse/Betingelser

AMU Deltagerbetaling pr. deltager:	610 kr.
Tilkøb pr. deltager til udarbejdelse af forretningsplan, personprofil, materialer m.m. :	6.900 kr.

Opkræves af KursusCenter Vest

Fuld forplejning og overnatning på enkeltværelse.	
22-23. oktober og 4-5. november 2015, pr. deltager.	2.720 kr.
Dagsarrangement 15. december 2015, pr. deltager.	420 kr.

Betales direkte til Hotel Odder Park Hotel

Tilskud

VEU-godtgørelse på 652,00 kr. pr dag - i alt pr. deltager	3.260 kr.
Der kan søges om tilskud til ophold og fortæring på pr. modul. - i alt	450 kr.
Der vil desuden være mulighed for at søge kompetencefonden, hvis I har overenskomst med Horesta.	900 kr.

fortsat... Indehaveruddannelsen for restauranter, caféer og mindre hoteller små hoteller

For dig som ikke er i AMU-målgruppen:

Pris for kurset 2.758 kr.
Tilkøb til udarbejdelse af forretningsplan: 6.900 kr.
Hertil skal du beregne udgifter til forplejning og overnatning (se priser ovenfor).

Sted:

Odder Parkhotel
Torvald Køhlsvej 25
8300 Odder
Tlf. 86 54 47 44

Tilmelding:

Send en mail til Hanne B. Lauridsen: hbl@eucvest.dk
Oplys navn på virksomheden, dit navn, adresse og cpr.nr.
Tilmeldingsfrist: 15. oktober 2014.

Kontaktperson Kursuscenter Vest

Hanne B. Lauridsen, 7913 4583, hbl@eucvest.dk

Program:

Modul 1 - 22.-23. oktober

1. dag

- Introduktion
- Introduktion til kurset - hvad vil vi opnå, hvordan skal der arbejdes, indhold
- Icebreaker - hvem er du?
- Introduktion af deltagerne

Forretningsudvikling

- Introduktion af forretningsplanen
- Daglig drift og udfordringerne for virksomheden
- Virksomhedens muligheder og ejernes strategi
- Evt. introduktion til Excellenceplanen
- Hjemmeopgave i relation til dagens emner

2. dag

- Økonomi
- Kort indføring i regnskabets opbygning og indhold
- Nyttige nøgletal, som styringsredskab for forretningsplanen/økonomien
- Den gode investering - hvordan sandsynliggør man om en investering vil give et tilfredsstillende afkast?
- Hjemmeopgaver i relation til dagens emner

Modul 2 - 4.-5. november

1. dag

- Personlige kvalifikationer - hvad dine styrker?
- Hvilke kvalifikationer skal chefen for din virksomhed have?
- Introduktion til personprofil
- KundeProfil - salg/håndtering af mennesker med forskellige profiler

Fokus på gæsterne

- Hvad får dine gæster til at sige, at de har haft en ekstraordinær oplevelse, som de ikke kan lade være at fortælle andre? Om service og det gode værtsskab.

Markedsføring - Synliggørelse

2. dag

Opfølgning på hjemmeopgaverne givet på modul 1

Ideer og redskaber til at øge indtjeningen

Partnerskaber

- Se din virksomhed som en del af en destination - hvilke muligheder er der på din destination i forhold for at indgå i samarbejde og partnerskaber.

Samarbejde med andre i branchen

- Fællesindkøb, markedsføring

Finansiering - samarbejde med finansielle partnere

Modul 3 - 15. december

1. dag

- Opfølgning på modul 2
- Erfaringsudveksling

Færdiggørelse af forretningsplanen

- Det store overblik over nutid og fremtid

Afslutning og evaluering



Oplevelsernes Academy



Train the Trainer

Har du ansvar for at udvikle og fastholde den gode servicekultur i din virksomhed?

Så ved du, at dine kolleger skal være klædt på til at følge strategien hele vejen.

Dette tilbud og forløb er for dig, der arbejder og brænder for den gode service, og som ønsker at lede og forankre serviceudviklingen i din turismevirksomhed.

Grundtanken i forløbet er, at deltagerne gennem eksempler fra dagligdagen og erfaringer træner og får feedback samt tænker effektmåling ind i alle trin. I forløbet er desuden indlagt en før og efter måling, så deltagerne kan se, effekten af det, de lærer. Hvor rykker den enkelte, hvad betyder det for kolleger og virksomhed, og hvor er der stadig plads til forbedring?

Indhold:

Forløbet består af tre moduler og er en vekselvirkning mellem øvelser, analyser og valg af serviceværktøjer. Desuden får du indsigt i design af undervisningsmodeller og implementering. Du trænes i at styre en forandringsproces med udgangspunkt i din virksomheds muligheder og udfordringer. Et hovedformål er, at du derefter kan træne og motivere dine kolleger.

Resultatet er fem, intense etaper bestående af to undervisningsmoduler, to mellemliggende træningsperioder og en halv afslutningsdag.

Modul 1 - seminar med overnatning

Serviceudvikling

Vi arbejder med rollen som serviceleder og værtskabsambassadør, og du bliver udfordret og inspireret til at lede og engagere dine medarbejdere og kolleger. Du vil arbejde med din egen virksomhed og skal beskrive styrker og udviklingsmuligheder indenfor service og værtskab. Modulet præsenterer dig for forskellige serviceværktøjer, afstemmer forudsætninger med udgangspunkt i dine egne metoder fra dagligdagen. Du modtager et undervisningskit med værktøjer, teorier og øvelser, som vi sammen vil træne anvendelsen af i løbet af forløbet. Modul 1 afvikles som et seminar med overnatning, hvor der er god tid til at netværke og videndele med de andre deltagere.

Hjemmeopgave

Efter modul 1 følger en hjemmeopgave. Forbered et mundtligt oplæg med udgangspunkt i en undervisningssituation, der baserer sig på en eksisterende udfordring i forhold til værtskab og service.

Modul 2

Train the Trainer

En aktiv dag hvor vi arbejder med din formidlingsteknik. Du får tilbagemelding på både indhold og form. Du bliver præsenteret for værktøjer og strategier for, hvordan du brænder igennem og får sat en udvikling i gang i din virksomhed

Hjemmeopgave

Mellem modul 2 og 3 laver du en konkret implementeringsplan for din serviceudvikling, som afstemmes i virksomheden.



Oplevelsernes Academy



fortsat... Train the Trainer

Modul 3*Forankring*

Kursusdeltagerne præsenterer deres implementeringsplaner. På den måde fremmes videndeling og muligheden for gensidig inspiration.

Øvrige elementer:

- Konkret forankringsplan, datoer og milepæle
- Sparring med konsulenterne
- Evaluering
- Diplomoverrækkelse og kick off: Så rykker vi

Udbytte:

- En eksklusiv værkstøjskasse med strategier, redskaber og metoder
- Et godt netværk i branchen
- Feedback på din serviceudvikling og formidling
- Individuel sparring
- Medlemskab af online VIP erfa-gruppe
- Formidlingskompetencer
- Undervisningskit

Målgruppe:

Nøglemedarbejder i virksomheden, som skal udbrede den gode service til andre medarbejdere.

Tidspunkt:

Modul 1 - Serviceværktøjer (To dage) 23.-24. oktober 2014

Modul 2 - Train the Trainer (En dag) 6. november 2014

Modul 3 - Forankring (Halv dag) 13. november 2014

Undervisere:

Virksomheden Inteam har stor erfaring inden for service, turisme og oplevelsesøkonomi og har implementeret servicestrategier i mange virksomheder. Med afsæt i eget Train the Trainer-modul står underviserne for indhold og afvikling af forløbet, som tager udgangspunkt i deltagernes egne problematikker.

Pris:

Prisen inkluderer cases, materialer, forplejning og overnatning. Ved flere end to deltagere pr. virksomhed gives 15 % rabat. For medlemmer af Oplevelsernes Academy: Kr. 3.500,00 ekskl. moms pr. deltager.

Den lave pris til medlemmer indebærer en forpligtelse til at indsende dokumentation for tidsforbrug pr. deltager. For medarbejdere i virksomheder, der ikke er medlemmer: Kr. 15.200 ekskl. moms.

Sted:

Info kommer senere

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk

Konflikthåndtering med skuespillere

Lær, hvordan du spotter, afværger og håndterer konfliktsituationer. Skuespillere deltager for at konkretisere dagligdagsoplevelser.

Hvor mennesker er sammen, kan der opstå situationer, som fører til konflikter. Ofte kan disse afværges i opløbet ved en hensigtsmæssig kommunikation. Det forudsætter, at man har en grundlæggende indsigt i kunde-/gæstetypers adfærdsmønstre og viden om, hvordan en konflikt udvikler sig.

Formål:

Formålet med kurset er at give deltagerne redskaber til at identificere, afværge eller håndtere konfliktsituationer.

Mål/udbytte:

På kurset arbejder vi med:

- Hvordan genkendes forskellige kundetyper?
- Hvordan tackles forskellige kundetyper i forhold til god kunde-service?
- Hvordan tackles vanskelige kunder?
- Hvordan vurderes, om en konflikt er under opbygning – og hvordan håndterer man situationen?
- Hvordan forbedres situationen, hvis en konflikt er opstået?

Deltagerne får kendskab til egne reaktionsmønstre, styrker og begrænsninger, kropssprogets betydning og relevante kommunikationsværktøjer. Kurset inddrager holdninger til service, resultatfokus, kommunikationsproces, personprofiler og anerkendende kommunikation. Formen er en blanding af instruktørundervisning, gruppetræning og plenumdiskussioner. Deltagernes involvering prioriteres meget højt, og vi inddrager konkrete cases fra deltagernes hverdag.

Målgruppe:

Følgende AMU-mål anvendes:

44853 - Kommunikation og konflikthåndtering - service.

Kurset henvender sig til AMU-målgruppen (faglærte/ufaglærte), men andre kan også deltage.

Varighed:

3 dage

Tidspunkt:

27. oktober – 29. oktober 2014

Undervisere:

Underviser på kurset er Lone Damkjær Jørgensen, som har stor erfaring i undervisning af voksne inden for kommunikation, service, konflikthåndtering m.v.

Pris:

AMU-målgruppe: 366,00 kr.

Uden for AMU-målgruppe: 1.730,55 kr.

De anvendte materialer kan tilkøbes til en pris kr. 250,- inkl. moms.

Tilhører du målgruppen for AMU, kan du eller din arbejdsgiver oppebære lønrefusion på i alt kr. 1.956,00, såfremt kurset foregår i din arbejdstid.

Sted:

Erhvervsgymnasiet Grindsted, kursusafdelingen

Tinghusgade 22

7200 Grindsted

Tilmelding:

På Oplevelsernes Academy eller via www.efteruddannelse.dk på kvik nr. 56540114448532710.

Få evt. hjælp hos kursussekretær Pia Ravnkilde, Erhvervsgymnasiet Grindsted, tlf. 7532 1300.

Tilmeldingsfrist er torsdag den 9. oktober 2014.

OplevelsernesAcademy

Personlig planlægning (brunchmøde)

Lær simple teknikker, som frigør tid i din hverdag og lær at blive bedre til at opnå dine mål.

Personlig planlægning kan løfte din hverdag og give dig overskud til at være en bedre leder. Du kan spare tid ved at blive mere effektiv.

Indhold:

Brunchmødet er baseret på bogen 'Personlig Planlægning' som Oplevelsernes Academy har udgivet i samarbejde med Martin Riiser. Alle deltagere får et eksempelpar af bogen med hjem.

Varighed:

3 timers brunchmøde - kl. 9.00-12.00

Tidspunkt:

28. oktober 2014

Undervisere:

Martin Riiser, partner i Projectia, er en erfaren konsulent og underviser med speciale i projektledelse og organisationsudvikling. Han har arbejdet med forretningsudvikling og forandringsledelse i flere år.

Pris:

200 kr.

Sted:

Sønderjylland

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk



Masterclass i personlig kommunikation

Få et detaljeret indblik i, hvad du som leder kan lære af nogle af verdens bedste kommunikatører: Fra Barack Obama over Oprah Winfrey til Bill Clinton.

Undervisningsformen er interaktiv og tager afsæt i din egen hverdag, således at de indsigter, teknikker og værktøjer, du bliver udstyret med, kan anvendes direkte i jobbet.

Lær af verdens bedste kommunikatører - du får bl.a.:

- Indblik i de syv stærke vaner fra verdens stærkeste kommunikatører
- Indsigt i dine egne kommunikative udviklingsområder som leder
- Indsigt i og konkrete værktøjer til at brænde bedre igennem som leder
- En styrket personlig gennemslagskraft
- Indsigt i hvordan du udvikler en åben, sikker og konstruktiv kommunikation
- Konkrete værktøjer og metoder til at flytte mennesker og meninger

Bogen "Personlig Gennemslagskraft - Syv stærke vaner fra verdens bedste kommunikatører", skrevet af Jesper Klit, udleveres til alle deltagere.

Målgruppe:

Ledere.

Varighed:

1 dag.

Tidspunkt:

28. oktober 2014

Undervisere:

Underviseren er Jesper Klit, uddannet journalist og en af Danmarks mest efterspurgte inspiratorer indenfor kommunikation og ledelse. Han er desuden kommunikationsrådgiver for topledere i såvel private som offentlige virksomheder.

Pris:

1.000 kr.

Sted:

Kommer senere.

Tilmelding:

På www.oplevelserneacademy.dk



Content Marketing

Bliv skarp på, hvordan du skaber den langsigtede relation til dine kunder – i direkte kontakt eller ad strategiske omveje.

Lær at sikre din virksomheds branding med de sidste nye metoder, og hør mere om tendenser og metoder inden for serviceende storytelling.

Content tankegangen handler især om service, AHA-oplevelser og det, som mennesker dagligt søger; en mening med tingene. Men det handler også om at skabe viden om dit produkt/ydelse på en sådan måde, at kunderne selv opsøger dig.

Content findes i flere formater – det underholdende content, videnscontent, informationscontent, kommenterende content osv. Grundlæggende er content basiskommunikation og service til kunder, kunders kunder og alle de andre.

Læs mere om Content Days på hjemmesiden:
kurser.ibc.dk/events/konference-contentdays

Mål/udbytte:

Et program er sammensat på flere niveauer:

- Hvis du er begynder: Sætter dig i gang, og giver dig baggrundsviden
- Hvis du er øvet: Giver dig perspektiv og konkrete how-to til næste step
- Hvis du er ekspert: Sikrer, at du holder mere end skansen og bliver målrettet omkring de fremtidige muligheder

Målgruppe:

Content DAYS er for deltagere, der arbejder med kommunikation i turistvirksomheden.. Du kan være kommunikationsansvarlig, sekretær, assistent, underviser, blogger, koordinator, webredaktør, selvstændig, marketingansvarlig, eventkoordinator, leder og hr-medarbejder. Fællesnævneren er, at alle kommunikerer i skrift og tale med kunder og/eller internt i virksomheden.

Tidspunkt:

28. og 29. oktober 2014.

Undervisere:

12 spændende oplægsholdere er inviteret til at inspirere alle, der arbejder med kommunikation til daglig.

Pris:

Tilmelder du dig inden den 15. september, er prisen DKK 3.900,- inkl. forplejning begge dage.
Special Oplevelsernes Academy partnerpris: DDK 3.300,-

Tilmelder du dig senere, er prisen DKK 4.400,- inkl. forplejning for begge dage.
Oplevelsernes Academy partnerpris: DDK 3800,-

Sted:

IBC (Innovationsfabrikken), Birkemosevej 1, 6000 Kolding

Tilmelding:

kurser.ibc.dk/events/konference-contentdays

Marketingjura 2

Når du har trykket SEND, er det for sent! Brug derfor en dag på at blive opdateret på lovgivning, regler, retningslinier og sanktioner i forhold til permission og persondata.

Kom og hør om de spilleregler, der gælder, når du bruger dine kundedata - både internt og til markedsføring.

Email og nyhedsbreve er nogle af de mest effektive kanaler i markedsføringen. Det ved forbrugerombudsmanden også, og har derfor skærpet indsatsen for at fange de annoncører, der træder ved siden af. Bødestørrelserne er stigende og omtalen ødelæggende.

Indhold:

- Emailmarketing, hvad må du, og hvad må du ikke
- Spam og directmarketing reglerne
- Grundlæggende persondataretlige krav
- Brug af kundedata til markedsføring
- Krav til indsamling af samtykke
- Videregivelse/deling af kundedata
- Har du styr på oplysningspligten?
- Krav til sikkerhed og sletning af kundedata
- Påbud, bødestraf og erstatning
- Sidste nyt fra forbrugerombudsmanden - vær beredt!

Mål/udbytte:

Overblik over de vigtigste regler i forbindelse med permission marketing, og hvordan de persondataretslige regler er for at sende digital markedsførings materiale. Viden om, hvordan kundedata skal opbevares, og hvordan man må bruge disse data i markedsføringen.

Målgruppe:

Medarbejdere, der sidder med digital markedsføring og som har ansvar for indsamling og opbevaring af kunde/gæste data. Det er en forudsætning, at man har haft Markedsføringsjura 1.0, men ikke et krav.

Varighed:

1 dag á 6,5 time; kl. 8:30-15

Tidspunkt:

28. oktober, kl. 8:30-15

Undervisere:

Thomas Munk Rasmussen, partner hos Bech-Bruun, rådgiver danske og udenlandske virksomheder om markedsføringsret, persondataret, håndhævelse af immaterielle rettigheder, e-handel og varemærker. Derudover rådgiver han om it-retlige emner, herunder internetkrænkelser og indgåelse af kontrakter på kunde- og leverandørsiden.

Thomas har i en årrække holdt seminarer og undervisningsforløb for virksomheder, organisationer og offentlige myndigheder. Derudover har han som ekstern lektor undervist i it- og persondataret på Københavns Universitet, hvor han også har været manuduktør i formueret.

Pris:

Kr. 750,- inkl. kursusgebyr og forplejning

Sted:

Kolding, Fredericia eller Middelfart

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk, senest 14 dage før kurset



Oplevelsernes Academy



Oplevelsernes Academy



Fynsk værtskab

Få 'licence to THRILL', et personligt diplom og certifikat til virksomheden.

Et opmærksomt smil som velkomst og den "lille ekstra" interesse, så gæsten oplever at blive budt velkommen og værdsat. Det er afgørende for, at gæsten bliver lidt længere, oplever mere og kommer igen. Se på jeres virksomhed med gæstens øjne og få værktøjer til at begejstre jeres vigtigste kunder - hver dag. Brug også værtskabsforløbet til at stå sammen om, at det gode indtryk opleves overalt i det fynske.

Oplevelsernes Academy gennemfører i samarbejde med Destination Fyn, værtskabsforløbet THRILL® for ledere og medarbejdere i turismevirksomheder på Fyn, Langeland og Ærø. THRILL® er inspireret af Meng & co. som bl.a. er mangeårig træner for Fårup Sommerland, Odense Zoo og Fyrtojet i Odense.

Indhold:

I forløbet arbejdes der med konkrete udfordringer og muligheder for din virksomhed og for værtskab på fynsk:

- Værtskab, sparring og udvikling
- Tværfagligt samarbejde såvel i organisationen som i lokalområdet
- Du vil få kendskab til Licence to THRILL®, et enkelt og fantastisk udviklingsværktøj
- Medarbejderengagement, motivation og arbejdsglæde
- Kunde- og medarbejdertilfredshed
- Salg, indtjening og bundlinje

Målgruppe:

THRILL® træning for fynske turist- og oplevelsesaktører.

Varighed:

5 dage

Tidspunkt:

1. dag: 30. oktober 2014 THRILL (v/Alex) og 2 timers intro til matricerne (v/Gerd)
2. dag: 5 november 2014: THRILL (v/Alex)
3. dag: 18 november 2014 kendskabstur (v/Gerd)
4. dag: 27 november 2014 THRILL (v/Alex)

Hjemmeopgaver:

- Intro; et opvarmningsspørgsmål før starten
- Nr. 2 til anden kursusdag
- Nr. 3 i ugerne 46-48

Undervisere:

Alex Bødiker, konsulent på Udviklingscenter Syd, fører os gennem THRILL (Tilstede-Hjælpsomhed-Rosende-Intereseret-Lyttende- Legende) universet i en god balance mellem dynamik og humor.
Gerd Madsen, Chefkonsulent på LedelsesAkademiet, har arbejdet indgående med oplevelsesmatricer - et værktøj til at se på egen virksomhed med nye øjne.

Sted:

Tietgen CompetenceCenter, Rugårdsvej 286, 5210 Odense

Pris:

Pris 2.800 kr. plus moms for OA-partnere (for øvrige 4.900 kr. ex moms).

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk - Sidste tilmelding: 14. oktober



Engelsk grundkursus - turisme

Få genopfrisket dine engelskkundskaber, og bliv klædt på til at tage imod udenlandske gæster og kunder.

Områdets erhvervsstruktur ændrer sig for tiden. Flere virksomheder orienterer sig internationalt, og der er en markant udvikling i gang i retning af større turismeaktiviteter. I lyset heraf kræver flere og flere jobs grundlæggende sprogfærdigheder - ikke mindst inden for engelsk-området.

Mål/udbytte:

Du får genopfrisket dine grundlæggende engelskfærdigheder, så du bliver i stand til at udtrykke dig i et sammenhængende sprog - ikke mindst i praktiske servicerede situationer.
Ud fra deisen, at sprog lærer man ved at bruge det, trænes du ved at gennemføre øvelser, hvor dialogen primært foregår på sproget.

Målgruppe:

Følgende AMU-mål anvendes til kurset:
44979 - Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd.
Kurset henvender sig til AMU-målgruppen (faglærte/ufaglærte), men andre kan også deltage.

Varighed:

6 mandage kl. 14.00 - 17.00 og
6 torsdage kl. 14.00 - 17.00

Tidspunkt:

Første kursusdag 3. november 2014
Sidste kursusdag 11. december 2014

Undervisere:

Underviser på kurset vil være en af vore sprogundervisere, som har solid erfaring med undervisning af voksne kursister.

Pris:

AMU-målgruppe: kr. 910,00
Uden for AMU-målgruppe: kr. 2.249,25
De anvendte materialer kan tilkøbes til en pris kr. 250,- inkl. moms.
Tilhører du målgruppen for AMU, kan du eller din arbejdsgiver oppebære lønrefusion på i alt kr. 3.260,00, såfremt kurset foregår i din arbejdstid.

Sted:

Erhvervsgymnasiet Grindsted, kursusafdelingen
Tinghusgade 22
7200 Grindsted

Tilmelding:

Foregår via www.efteruddannelse.dk på kvik. nr. 56540114449790311E.
Få evt. hjælp hos kursussekretær Pia Ravnkilde, Erhvervsgymnasiet Grindsted, tlf. 7532 1300
Tilmeldingsfrist er mandag den 20. oktober 2014.



Tysk grundkursus - turisme

Få genopfrisket dine tyskkundskaber, og bliv klædt på til at tage imod udenlandske gæster og kunder.

Områdets erhvervsstruktur ændrer sig for tiden. Flere virksomheder orienterer sig internationalt, og der er en markant udvikling i gang i retning af større turismeaktiviteter. I lyset heraf kræver flere og flere jobs grundlæggende sprogfærdigheder.

Mål/udbytte:

Du får genopfrisket dine grundlæggende tyskfærdigheder, så du bliver i stand til at udtrykke dig i et sammenhængende sprog - ikke mindst i praktiske servicerede situationer. Ud fra devisen, at sprog lærer man ved at bruge det, trænes du ved at gennemføre øvelser, hvor dialogen primært foregår på sproget.

Målgruppe:

Følgende AMU-mål anvendes til kurset:
44979 - Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd.
Kurset henvender sig til AMU-målgruppen (faglærte/ufaglærte), men andre kan også deltage

Varighed:

6 mandage kl. 14.00 - 17.00 og
6 torsdage kl. 14.00 - 17.00

Tidspunkt:

Første kursusdag 3. november 2014
Sidste kursusdag 11. december 2014

Undervisere:

Underviser på kurset vil være en af vore sprogundervisere, som har solid erfaring med undervisning af voksne kursister.

Pris:

AMU-målgruppe: kr. 910,00
Uden for AMU-målgruppe: kr. 2.249,25
De anvendte materialer kan tilkøbes til en pris kr. 250,- inkl. moms.
Tilhører du målgruppen for AMU, kan du eller din arbejdsgiver oppebære lønrefusion på i alt kr. 3.260,00, såfremt kurset foregår i din arbejdstid.

Sted:

Erhvervsgymnasiet Grindsted, kursusafdelingen
Tinghusgade 22
7200 Grindsted

Tilmelding:

Foregår via www.efteruddannelse.dk på kvik nr. 56540114449790311.
Få evt. hjælp hos kursussekretær Pia Ravnkilde, Erhvervsgymnasiet Grindsted, tlf. 7532 1300
Tilmeldingsfrist er mandag den 20. oktober 2014.

Sådan får uddannelse effekt på bundlinjen (webinar)

Få introduktion til, hvordan du får størst mulig effekt af medarbejdernes efteruddannelse.

Du bliver præsenteret for redskaber, du kan anvende til at tilrettelægge og gennemføre oplæring/læring.

Formål:

Formålet er at give de uddannelsesansvarlige redskaber til at vurdere effekten af efteruddannelse. Alt for mange virksomheder investerer energi, tid og penge i at uddanne deres medarbejdere uden at tænke i effekt.

Mål/udbytte:

Du opnår viden om, hvordan du bedst tager ansvar for virksomhedens investering i uddannelse, så effekten bliver størst mulig.

Målgruppe:

Alle i oplevelses- og turismebranchen, der har fokus på efteruddannelse af medarbejdere.

Varighed:

Ca. 1 time

Tidspunkt:

6. november kl. 10:00

Undervisere:

Helle Romedahl Ravn, seniorkonsulent hos IBC Kurser har mange års praktisk erfaring og uddannelse inden for HR og ledelse.

Pris:

Gratis

Sted:

Du deltager via din computer, smartphone eller tablet med internetforbindelse. Undervejs kan du stille spørgsmål til indlægsholderen, chatte, dele viden og samarbejde med de andre deltagere.

Tilmelding:

kurser.ibc.dk/webinarer/webinarer-pa-ibc

Salg og service i Oplevelsessamfundet (GLU)

Kend dine kunders behov og bliv bedre til at sælge virksomhedens produkter!

Hvad skal der til for at sælge et produkt, og hvordan får du kunderne gennem døren? Kan markedsføring, planlægning, konkurrentanalyse og segmentering spille sammen og styrke salget af produkter?

Gæster forventer i stigende grad en særlig oplevelse, og værtskab bliver et væsentligt begreb. Inden for hotel- og restaurantområdet er god service ved gæstebetjeningen derfor én af de store udfordringer og dominerende konkurrenceparametre for branchen og dens medarbejdere. Der er mange aktører på markedet, og alle har et ønske om at dække gæsternes behov og få tilfredse gæster.

Den grundlæggende lederuddannelse (GLU) tonet mod turisme-aktører tager udgangspunkt i et samarbejde mellem HORESTA, Roskilde Handelsskole og Oplevelsernes Academy og udvikling af HORESTA Business School. Her er tanken at give erhvervet bedre overblik og adgang til forløb for medarbejdere, der skal håndtere ledelsesmæssige opgaver og udfordringer.

Alle undervisningsforløb er offentligt anerkendte og kompetencegivende og udbydes på fire forskellige niveauer. GLU er niveau 1 og består af AMU-fag, senere udbydes niveau 2 på akademiniveau og siden følger niveau 3 på diplom- og niveau 4 på masterniveau.

Indhold:

Kurset sætter bl.a. fokus på:

- Forstå din virksomheds position på markedet og på lokalt plan.
- Hvem er konkurrenterne, hvordan vælger kunderne?
- Forstå virksomhedens baggrund, USP'er (Unique Selling Points) og historien bag produkterne og integrere mersalg og opsalg ind i din daglige terminologi.
- Få forståelsen for dit kundesegment, hvor de kommer fra, og hvorfor de valgte netop dit etablisement.
- Den fulde oplevelse - skab historier for dine kunder og word-of-mouth salg.

Forløbet er sammensat af følgende AMU-kurser:

Salgsledelse - 40448 (modul 1)

Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejdere- 40003 (modul 2)

Kursusstart:

10.-11. november 2014 - 40003 - Salgsteknik

24.-26. november 2014 - 40448 - Salgsledelse

Målgruppe:

Alle kan deltage på kurset. Kurset er en del af en større kursuspakke, der samlet giver dig en grundlæggende lederuddannelse i oplevelsessamfundet.

I dette katalog finder du også: *Økonomi og nøgletal i Oplevelsessamfundet (GLU), Ledelsesprocesser i Oplevelsessamfundet (GLU) og Personlig vækst for ledere i Oplevelsessamfundet (GLU) i dette katalog.*

Pris:

Modul 1, kr. ca. 550

Modul 2, kr. ca. 250

Har du en videregående uddannelse, er deltagergebyret hhv. kr. Ca. 1.400 for modul 1 og ca. kr. 950 for modul 2.

Sted:

Roskilde Handelsskole

Tilmelding:

Tilmeldingsfristen er 14 dage før kursusstart. Du kan tilmelde dig via www.efteruddannelse.dk. Du skal have en digital medarbejdersignatur for at tilmelde dig på www.efteruddannelse.dk. Du kan bestille signaturen på www.danid.dk eller www.virk.dk. Kontakt Rikke Nielsen (88 52 32 47) eller Marianne Christiansen (88 52 32 40) for kviknummer til www.efteruddannelse.dk.

Enkelte syddanske skoler udbyder også GLU målrettet turisterhvervet. Hold øje med datoer og steder på OA's hjemmeside.



Projektledelse

Få viden og forståelse for, hvad der skal til for at styre et projekt ,og hvordan du bedst skaber motivation og tillid blandt projektdeltagere.

Der er både fokus på projekter og opgaver, og deltagerne udfordres undervejs via spørgsmål, gruppearbejde, fremlæggelser mv. Der vil også være fokus på motivation, engagement samt håndtering af grupper og interessenter. Projektbogen fra OA med fokus på projekter i turismen anvendes i undervisningen.

Indhold og mål:

- Få viden og forståelse om projektstyring
- Kunne anvende effektive projektværktøjer
- Kunne skabe struktur og overblik i mindre projekter
- Kunne indgå som en kompetent projektdeltager
- Skabe forståelse for projekter og samarbejde på tværs af forvaltninger
- Kunne skabe motivation og tillid blandt projektdeltagerne
- Kunne udarbejde analyser og metoder til at sikre, at projekterne når i mål
- Kunne indgå som delprojektleder

Målgruppe:

Projektforståelse er for alle medarbejdere, der indgår i projekter i turismebranchen. Dette er både projektdeltagere, delprojektledere samt projektledere. Dette er også for projektledere eller andre som ønsker et "brush-up" på de fundamentale og essentielle områder inden for projektledelse.

Varighed:

3 dage.

Tidspunkt:

17. -19. november 2014, kl. 8.30 - 15.30 alle dage.

Undervisere:

Martin Riiser, partner i Projectia, er en erfaren konsulent og underviser med speciale i projektledelse og organisationsudvikling. Han har arbejdet med forretningsudvikling og forandringsledelse i flere år.

Pris:

800 kr.

Sted:

Trekantområdet.

Tilmelding:

www.oplevelsernesacademy.dk



Telefon- og kundeservice, tysk

Lær at formulere dig korrekt, høfligt og effektivt på tysk. Du får større sproglig sikkerhed og lærer at modtage og videregive beskeder.

Vi gennemgår relevant ordforråd og grammatik og arbejder primært med mundtlig kommunikation.

Indhold:

- Høflig og korrekt kundebetjening
- Modtage og videregive besked
- Repetition af grammatik
- Relevant forråd af glosser

Udbytte:

Du lærer at formulere dig korrekt, høfligt og effektivt på tysk med fokus på kommunikationssituationer, der er relevante for dit job.

Målgruppe:

Målgruppen er administrative medarbejdere f.eks. receptionister og sekretærer, som jævnligt er i kontakt med tysksprogede kunder og forretningsforbindelser. Kurset er meget kort og intensivt.

Forudsætninger

Du skal have et grundlæggende tyskkendskab.

Tidspunkt:

5 fredage à 3 lektioner (fra kl 08.15 til 10.45) i alt 15 lektioner

Start	Slut
21-11-2014 kl. 08:15	19-12-2014 kl. 10:45

Undervisere:

Roy Frank Sørensen, Tietgen CompetenceCenter er en erfaren underviser i både åbne og individuelle forløb samt virksomheds- og branchespecifikke sproghold.

Pris:

kr. 3.600,00

Sted:

Tietgen CompetenceCenter, Odense

Tilmelding:

www.tietgen.dk/tkc/kurser/sprog/tysk/telefon-og-kundeservice-tysk/

Program:

Præsenteres på første kursusdag

Sikkerhed og vedligeholdelse af legepladser på campingpladsen

Har du ansvaret og forståelsen for børnenes sikre leg på jeres campingplads? Og vil du gerne sikre dig, at sikkerheden af dine legeredskaber på campingpladsens legeområde for børn er i top?

På kurset får du et indblik i de fælles europæiske standarder for legepladser og -redskaber, deres brug og håndtering af redskaberne. Du får information om, hvorledes de forskellige testværktøjer anvendes således, at du selv kan vurdere legepladsen og dens redskaber ud fra en sikkerhedsmæssig betragtning.

Udbytte:

- Viden om de fælles europæiske standarder på legepladsområdet, DS/EN 1176, DS/EN 1177, herunder DS 1500
- Viden om lov om produktsikkerhed, byggeslovgivningen, herunder bygningsreglementet
- Viden om hvem, der har ansvaret for hvad
- Viden om og forståelse af vigtige begreber i standarderne
- Viden, der giver mulighed for kritisk gennemgang og vurdering af redskaber
- Viden om vedligeholdelsen af legepladsen
- Viden om opbygningen af logbog

Målgruppe:

Alle medarbejdere på campingpladser med ansvar for etablering, fornyelse eller vedligeholdelse af legepladser og -redskaber på campingpladsen.

Alle medarbejdere med interesse, ansvar og forståelse for børns sikre leg.

Sted:

Trekantområdet og Sjælland.

Tidspunkt:

Efteråret 2014

Undervisere:

Legepladsinspektør fra Teknologisk Institut.

Tilmelding:

Tilmelding foregår ved henvendelse til Kenneth L. Hjorth-Hansen, Campingrådet på: kh@campingraadet.dk

Program:

Kommer senere

Praktiske oplysninger

Hvem kan deltage?

Tilbuddene retter sig først og fremmest mod partnere i Oplevelsernes Academy. Andre er også velkomne.

Information om de enkelte kurser

Rikke Kern
Mobil: +45 24 22 03 13
rk@oplevelsernesacademy.dk

Helen Løvendahl
Mobil: +45 21 19 10 39
hl@oplevelsernesacademy.dk

Sådan tilmelder du dig

Tilmelding foregår via Oplevelsernes Academys portal. Her finder du også information om tilmeldingsfrister.

Fakta om AMU-kurser

Flere af katalogets kurser består af AMU-forløb. AMU-kurser (ArbejdsMarkedsUddannelser) er korte, faglige kurser, som giver landsdækkende kompetence og merit til grundlæggende erhvervsrettede uddannelser. Via AMU-kurserne kan medarbejderen udvikle sine kompetencer i forhold til sin aktuelle eller kommende jobfunktion.

Priser

For medarbejdere, der ikke har en videregående uddannelse, er deltagerbetalingen 122 kr. eller 182 kr. pr. deltager pr. dag. Har deltageren en højere uddannelse eller en erhvervsuddannelse (faglig uddannelse) er der en højere deltagerbetaling. Medarbejder eller virksomhed kan søge om VEU-godtgørelse, som udgør 652 kr. pr. dag. VEU-godtgørelsen tilfalder normalt virksomheden, når medarbejderen får løn under kurset.

Kompetencefond yder tilskud

Ansatte i turismebranchen, som arbejder under en overenskomst, har gode muligheder for efter- og videreuddannelse med tilskud fra kompetenceudviklingsfonden. Eneste forudsætning er at medarbejderen har mindst ni måneders anciennet. Er dette krav opfyldt har medarbejderen ret til to ugers frihed til at deltage i en selvvalgt uddannelse.

Deltagelse i Oplevelsernes Academy

Oplevelsernes Academy er et kompetenceudviklingsprojekt finansieret af EU's Socialfond, som støtter aktiviteter for partnere i projektet. For at opnå støtte til aktiviteter, skal man derfor melde sig som partner i projektet (1.000 kr. pr. år – for partnere med under fem ansatte er det gratis at deltage).

Som partner indgiver man dokumentation for den tid, som hver person i virksomheden anvender i projektet. Virksomheden dokumenterer via sin registrerede tid, at der er arbejdet med at højne virksomhedens kompetence.

På den baggrund er det muligt at få kontant afslag i prisen på målrettede kompetencetiltag. Det er der taget hensyn til i nærværende tilbud. Man kan imidlertid også vælge ikke at registrere og indsende forbrugt tid og dokumentation herfor, så koster det blot fuld pris for de enkelte forløb (som oplyses ved forespørgsel).

Hotel- og restauranterhvervets uddannelses- og samarbejdsfond er etableret mellem HORESTA Arbejdsgiver og 3F Privat Service, Hotel og Restauration. Ordningen administreres af Pension Danmark gennem hjemmesiden www.uddannelsesfonde.dk.

Ret til tilskud på kr.65, pr. time

Ordningen betyder, at medarbejderen har ret til et tilskud på 65 kr. pr. time fra fonden samt VEU-godtgørelse til de kurser, som giver ret til VEU-godtgørelse. Giver kurset/uddannelsen ikke ret til VEU-godtgørelse, udbetales 140 kr. pr. time fra fonden til dækning af løntab, deltagerbetaling og eventuelle materialeudgifter. Det er virksomheden, som søger om og modtager tilskuddet fra fonden.

www.uddannelsesfonde.dk

Læs mere på www.uddannelsesfonde.dk. Her findes en oversigt over alle kurser som fonden giver tilskud til. Der er først og fremmest tale om tilskud til AMU-kurser. Tilskud gives også til kurser på videregående niveau og til private kurser.

Bestil vores publikationer på
www.oplevelsernesacademy.dk



På vej er:
HR og kompetenceudvikling
Om læring i turismeerhvervet

Oplevelsernes Academy udvikler og tilbyder efteruddannelse til turismesektoren i samarbejde med uddannelsesinstitutioner og erhvervet. Målet er at øge kompetenceniveauet og skabe vækst.

Fra 2010 og frem til i dag har næsten 5.000 personer deltaget i kurser og konferencer over cirka 9.200 uddannelsesdage. Projektet er støttet af Syddansk Vækstforum og EU's Socialfond.

OPELVELSERNES ACADEMY

Jernbanegade 75-77
5500 Middelfart
T: 70 25 20 07
info@oplevelsernesacademy.dk

www.oplevelsernesacademy.dk



GLÆD DIG!

www.oplevelsernesacademy.dk

Forretningsudvikling, Guideuddannelse, Ledelse af frivillige, Ledelse af sæsonmedarbejdere, Værtskab, Strategi for sociale medier, Tysk, Events som markedsføringsværktøj, Studietur, POP-starsgenerationen, Indehaveruddannelsen, Kinesisk, kulturforståelse og sprog, Studietur til New York, CEM i oplevelsesbranchen, Ledelsesprocesser i oplevelsessamfundet, Masterclass i personlig kommunikation, Train the trainer, Projektledelse, Personlig planlægning, Konflikthåndtering, Præsentationsteknik, Russisk, kulturforståelse og sprog, Engelsk, Markedsføringsjura, Løft din destination - fra idé til udvikling, Salgstræning, Formidling til børn, Værtskab på kinesisk, Studietur til Skt. Petersborg, Salgscamp, Produktudvikling, Krydstogtturisme, Grundlæggende Lederuddannelse.

