

# 4 Fjarkinn

## hagnýt námskeið fyrir ferðapjónustuna

**Fræðslunetið - símenntun á Suðurlandi** hefur skipulagt fjögur hagnýt námskeið fyrir ferðapjónustuaðila. Námskeiðin eru haldin á vinnustaðnum eða í húsnæði Fræðslunetsins (Selfossi, Hellu, Hvolsvelli, Vík, Kirkjubæjarklaustri eða Höfn í Hornafirði). Hægt er halda námskeiðin fyrir nokkra aðila í einu ef óskað er. Námskeiðin geta verið kennd á ensku er og einnig með pólskum túlki. Nánari upplýsingar og pantanir í síma 560 2030.



*Grunnverð á mann: 8 kennslustundir 15.920 | 12 kennslustundir 23.880*

### Ferðapjónusta, umhverfi og menning - 8 kest.

- Lög og reglugerðir um öryggismál gisti- og veitingahúsa á Íslandi.
- Gestamóttaka – samskipti við viðskiptavinum og viðbragðsflytjir.
- Hvernig við veitum framúrskarandi þjónustu. Hver er sérstaða fyrirtækisins?
- Umhverfi – tenging sjálfbærni við arðsemi og líftíma atvinnugreinarinnar.
- Saga fyrirtækisins, nærumhverfið og samhengið við atvinnugreinina.
- Ferðalangurinn, hvatning, upplifun og afþreyingarmöguleikar.
- Aðdráttarafl, afþreying og aðstaða með tilliti til mismunandi markhópa.



### Þjónusta og gestrisni - 12 kest.

- Fjölhæfni – margar starfsstöðvar en mismunandi áherslur.
- Tölvupóstur og símsvörun. Samskipti við aðra ferðapjónustuaðila.
- Mismunandi menningarheimar – nýr dagur, ný áskorun.
- Krefjandi / erfiðir viðskiptavinir, viðbrögð.
- Samskipti, fagleg nálgun, samtalstækni.
- Sölusamtalið – matur, vín og afþreying.



### Mannauðurinn og vinnustaðurinn - 12 kest.

- Verklagsreglur og verkferlar.
- Öryggismál - viðbragðsáætlun vegna slysa, veikinda, eldsvoða og dauðsfalla.
- Starfslýsingar: verkefni og hæfniskröfur. Réttindi, skyldur og vinnusiðferði.
- Móttaka nýrra starfsmanna.
- Að vinna undir álagi, lausnamiðuð, gagnrýnin og skapandi hugsun.
- Sveigjanleiki - hvernig eru verkefni dagsins leyst og tekist á við óvæntar upptakomur?
- Klæðnaður – snyrtimennska og framkoma.
- Umhverfisstefna og gæðakerfi.



### Meðferð matvæla - ofnæmi og óþol - 8 kest.

- Geymsla, frágangur og meðferð matvæla.
- Geymsluþol matvæla, örverur og gerlamyndun.
- Helstu einkenni og merkingar á algengum ofnæmis-/óþolsvöldum.
- Notkun algengra hreinsiefna með tilliti til innihalds og umhverfisverndar.

