

Rybners®
KURSUSCENTER

Kursuscenter



Ledelse og service indenfor hotel- og restaurations- branchen

Brænder du for Ledelse og service indenfor hotel- og restaurationsbranchen?

Rybners Kursuscenter udbyder i efteråret en række kurser indenfor ledelse og service til hotel- og restaurationsbranchen. Så ønsker du, eller en af dine medarbejdere, at videreudvikle kompetencer indenfor ledelse og service, så kan disse kurser være en kickstarter til en karrierevej indenfor denne branche. Kurset vil give redskaber, der styrker dig- eller dine medarbejders valg og tiltag i dagligdagen.

Kurset er opdelt i 9 moduler af 2 - 3 dages varighed. Kurset kan tages samlet eller enkeltvis efter den enkelte kursists behov.





SIKKER GENÅBNING - SIKKER FREMTID

AMU KODE 48365

Her arbejdes der med service og håndtering af køér og indgange i f.eks. restaurationsbranchen - og du får redskaber til, hvordan du håndterer vanskelige gæster og situationer. Hvordan du med konstruktiv kommunikation kan nedtrappe en mulig konflikt.

Målgruppe

Kurset henvender sig til medarbejdere og dørmænd, som med service og godt værtskab skal håndtere køér og indgange.

Mål

Kurset giver dig redskaber, så du bl.a. kan:

- Håndtere vanskelige gæster og situationer
- Nedtrappe konflikter ved hjælp af konstruktiv kommunikation
- Opretholde et sikkert arbejdsmiljø i pressede situationer
- Forstå og efterleve vejledende instruktion

Praktisk information

Varighed: 2 dage
Mødetid: Kl. 8:15 - 15:40
Lokation: Rybners Kursuscenter, Storstrømsvej 39, 6715 Esbjerg



SERVICE OG GÆSTEBETJENING AF TURISTER

AMU KODE 48151

Her arbejdes der med service og betjening af gæster - både danske og udenlandske. Godt værtskab, kulturforståelse og mersalg.

Målgruppe

Kurset henvender sig til faglært og ufaglærte, der beskæftiger sig med service og kundebetjening indenfor hotel- og restaurantvirksomhed

Mål

- Kurset giver dig redskaber, så du bl.a. kan:
- Håndtere vanskelige gæster og situationer
 - Give en målrettet service og betjening mod de enkelte gæster - danske og udenlandske
 - Agerer imødekommende og kulturelt anerkende
 - Vejlede og servicere efter gæstens behov med de rette salgsteknikker samt fremme mersalg

Praktisk information

Varighed: 2 dage
Mødetid: Kl. 8:15 - 15:40
Lokation: Rybners Kursuscenter, Storstrømsvej 39, 6715 Esbjerg



SERVICEORIENTERET BETJENING AF GÆSTER

AMU KODE 48288

Kursisten vil få kompetencer og redskaber til at kunne yde "Den gode serviceoplevelse" og dermed stå stærkt i et konkurrencepræget felt.

Målgruppe

Kurset henvender sig mod både faglærte og ufaglærte medarbejdere, der arbejder som frontpersonale og dermed, er i direkte dialog med gæster.

Mål

Kurset giver dig redskaber og kompetencer så du kan:

- Fremstå præsentabel i gæstebetjeningen
- Opnå viden om, hvad der forventes af "god service" i hotel- og restaurationsbranchen
- Kan afdække gæstens behov
- Kan anvende viden om elementer, der kan optimere serviceoplevelsen

Praktisk information

Varighed: 2 dage
Mødetid: 8:15 - 15:40
Lokation: Rybners Kursuscenter, Storstrømsvej 39, 6715 Esbjerg



KOMMUNIKATION OG SERVICEORIENTERET GÆSTEBETJENING

AMU KODE 48872

Kursisten opnår kompetencer, så der kan kommunikeres skriftligt og mundtligt, så gæsten føler sig velkommen - samt optræde præsentabelt, professionelt og imødekommende overfor gæsterne.

Målgruppe

Kurset er for medarbejdere, der arbejder med servicering, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold, overnatning.

Mål

- Kursisten opnår kompetencer så der kan udføres:
- Personlig mundtlig og skriftlig kommunikation, så gæsten føler sig velkommen
 - Kommunikation der afdækker gæstens behov, ønsker og forventninger
 - Præsentabel, professionel og imødekommende optræden
 - Gæstebetjening med diskretion og høflighed

Praktisk information

Varighed: 2 dage
Mødetid: Kl. 8:15 - 15:40
Lokation: Rybners Kursuscenter, Storstrømsvej 39, 6715 Esbjerg



SERVICE TIL GÆSTER MED FUNKTIONSNEDSÆTTELSE

AMU KODE 49373

Kurset har til formål, at give medarbejderen redskaber og viden til, at kunne skabe unikke oplevelser til gæster med funktionsnedsættelse. Forventningsafstemme med gæsten i forhold til behov og muligheder. Opnå viden om regler og lovkrav i forhold til gæster med funktionsnedsættelse.

Målgruppe

Kurset henvender sig til medarbejdere - faglærte og ufaglærte, der beskæftiger sig med tilgængelighed for gæster med funktionsnedsættelse på hoteller og restauranter.

Praktisk information

Varighed: 2 dage
Mødetid: Kl. 8:15 - 15:40
Lokation: Rybners Kursuscenter, Storstrømsvej 39, 6715 Esbjerg

Mål

Kursisten opnår kompetencer indenfor bl.a.:

- Oplevelsesøkonomiens grundlæggende principper
- Forventningsafstemning og produktkendskab til at skabe unikke oplevelser for gæsten
- Forventningsafstemme og imødekomme gæstens behov
- Lovkrav og mærkningsordninger til vejledning af gæster med funktionsnedsættelse



KOMMUNIKATION SOM LEDELSESVÆRKTØJ

AMU KODE 49729

Kurset giver en bevidsthed om kommunikationens betydning i lederrollen. Derudover også, hvordan man anvender forskellige kommunikationsformer med medarbejdere, lederkolleger og egen leder.

Målgruppe

Kurset henvender sig til faglærte og ufaglærte, der allerede nu eller fremadrettet ønsker, at arbejde med ledelse.

Praktisk information

Varighed: 2 dage
Mødetid: Kl. 8:15 - 15:40
Lokation: Rybners Kursuscenter, Storstrømsvej 39, 6715 Esbjerg

Mål

Kursusdeltageren opnår en bevidsthed og viden om:

- Kommunikationens vigtighed i en lederrolle
- Aktivt at kunne formidle budskaber og anvende forskellige kommunikationsformer, så der opnås en konstruktiv kommunikation med medarbejder, leder osv.



LEDELSE OG DET PERSONLIGE LEDERSKAB

AMU KODE 49728

På kurset udvikles kendskab til egen ledelsesstil. Bevidsthed om ledelsesrollen i forhold til arbejdsituationer på alle niveauer i virksomheden.

Målgruppe

Faglærte og ufaglærte medarbejdere, der ønsker at arbejde med ledelse.

Mål

Kursisten opnår og udvikler bl.a.:

- Kendskab til egen ledelsesstil
- Bevidsthed om egen adfærd og holdninger
- Udvikle ledelsesadfærd for at kunne agere hensigtsmæssigt i arbejdsituationer på alle niveauer i organisationen
- Bevidsthed om egen rolle som kulturskaber og kulturbærer i forhold til egne medarbejdere, lederkollegaer og øvrige ledelse.

Praktisk information

Varighed: 3 dage
Mødetid: Kl. 8:15 - 15:40
Lokation: Rybners Kursuscenter, Storstrømsvej 39, 6715 Esbjerg



LEDELSE AF TEAMS / PRODUKTIONSGRUPPER

AMU KODE 43573

På kurset undervises i, at organisere og sammensætte grupper ud fra medarbejdernes forudsætninger, kompetencer og beslutningskompetencer. Hvilken lederstil, der bør anvendes ud fra gruppens behov.

Målgruppe

Kurset henvender sig til medarbejdere, der allerede arbejder som leder.

Mål

Kursisten kan efter endt kursus bl.a.:

- Organisere og lede produktionsgrupper på operationelt niveau
- Tilpasse lederstil alt efter gruppens udviklingstrin og beslutningskompetencer
- Analyserer gruppens udviklingsbehov
- Anvende forskellig ledelsesteknikker til at fremme samspillet i gruppen

Praktisk information

Varighed: 3 dage
Mødetid: Kl. 8:15 - 15:40
Lokation: Rybners Kursuscenter, Storstrømsvej 39, 6715 Esbjerg



LEDERENS REDSKABER TIL KOMPETENCEUDVIKLING

AMU KODE 49444

På kurset undervises bl.a. i udarbejdelse af handlingsplaner, så der sikres at virksomheden har de nødvendige kompetencer og at medarbejdernes kompetencer udnyttes mest effektivt.

Målgruppe

Kurset henvender sig til ledere indenfor AMU-målgruppen.

Mål

Kursisten kan efter deltagelse på kurset bl.a.:

- Fastlægge virksomhedens behov af kompetencer
- Vurderer medarbejdernes udviklingsbehov
- Fastlægge og identificere potentielle leverandører til dækning af udviklingsbehov



Praktisk information

Varighed: 2 dage
Mødetid: Kl. 8:15 - 15:40
Lokation: Rybners Kursuscenter, Storstrømsvej 39, 6715 Esbjerg





**Vedrørende tilmelding,
priser og spørgsmål**

 4199 9400
 salg@rybners.dk