

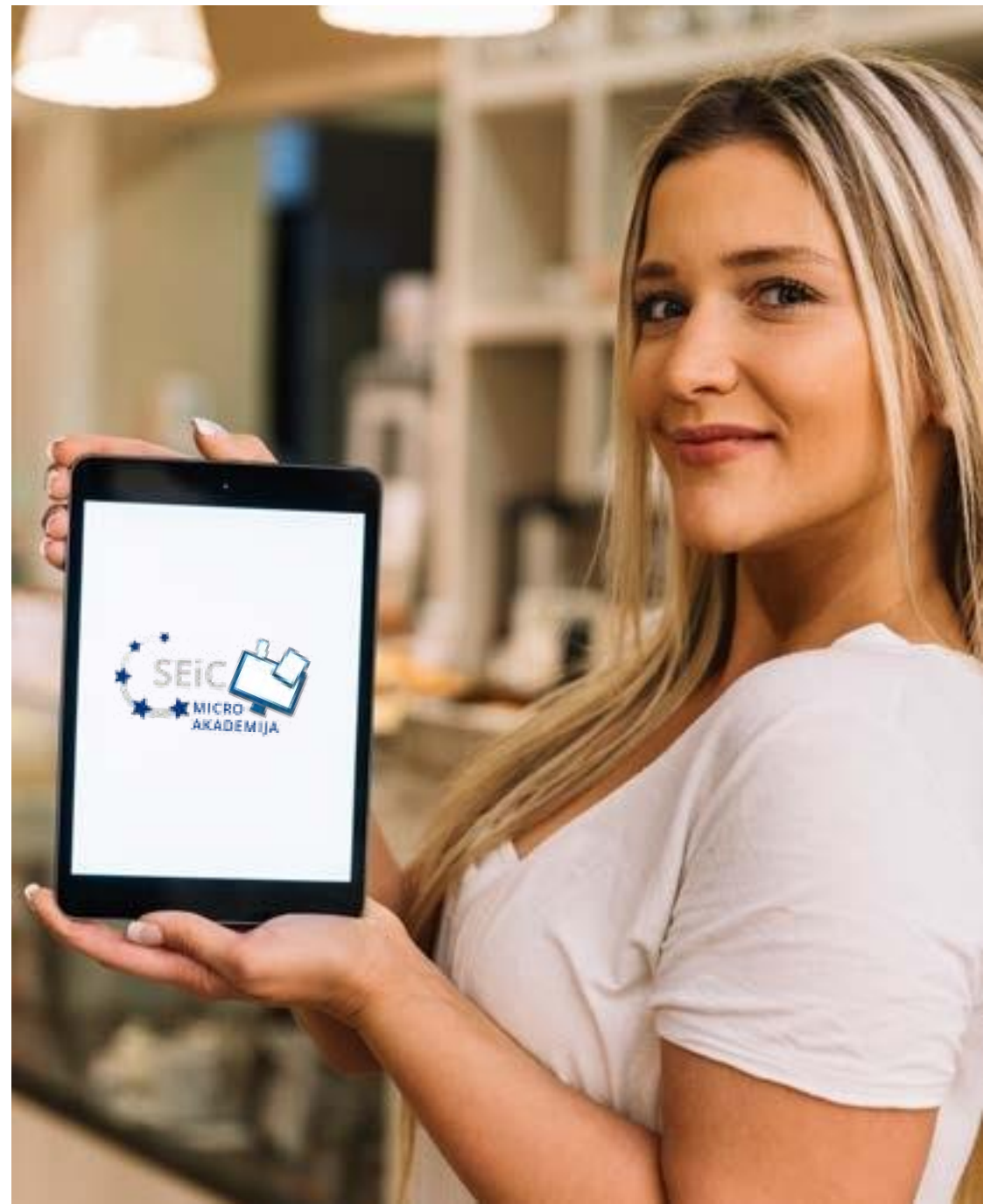


# SEiC Mikro akademija

PREDSTAVITEV APLIKACIJE ZA TRENINGE V TURIZMU

# Kjerkoli, kadarkoli, na katerikoli napravi

SEIC ima cilj, da bi bilo učenje in upravljanje znanja čim bolj učinkovito. Učinkovitost dosegamo s stopenjsko oblikovanimi mikro treningi. Menimo, da je tradicionalne oblike učenja ob pomoči sodobne tehnologije nujno potrebno modernizirati z digitalizacijo, saj se tako gradijo novi temelji v usposabljanju kadrov, ki pomembno prispevajo k uspehu vaših zaposlenih in vašega podjetja. SEIC je razvil prvo tovrstno aplikacijo v Sloveniji v sodelovanju z avstrijskim partnerjem Institute of microtraining iz Innsbrucka.





## Trajnostno usposabljanje na področju hotelirstva

Pomemben konkurenčen dejavnik za zagotavljanje kakovostnih storitev je izobraževanje zaposlenih, v oblikah formalnega ali neformalnega izobraževanja. Le tisti hoteli, ki se na spremembe odzovejo hitro, lahko prekosijo svojo konkurenco. To pomeni, da morajo vaši zaposleni usvojiti posebna znanja in veščine, da lahko vsakemu gostu ponudijo kar najbolj prijetno izkušnjo bivanja.

SEIC ponuja široko paleto treningov od intenzivnih treningov v hotelih, spletnih modulov v okviru e-Akademije gostoljubja, do spletnih mikro treningov, primernih za vsakogar.

---

**Zaradi specifik del v gostinstvu in turizmu je potrebno zaposlene usposabljanje hitro in ponavljajoče. Da bi zagotovili trajne učinke usposabljanja in okrepili uspešnost delovne sile v hitro razvijajočem se hotelskem okolju, je izjemno pomemben hiter prenos znanja in informacij. Za mlajše generacije še toliko bolj.**

---

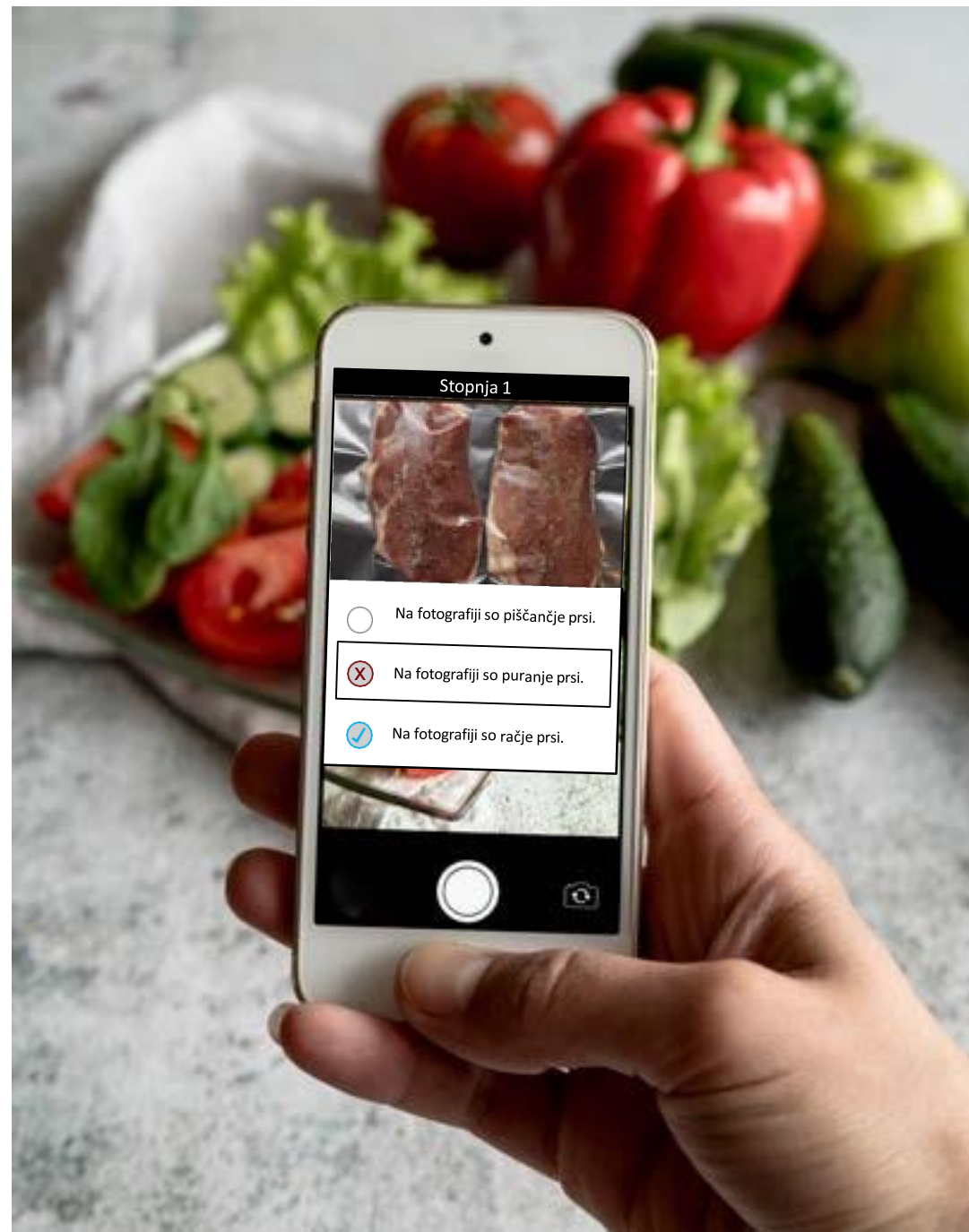
## Prikličite znanje

“Mobilno učenje” je eden izmed ključnih terminov sodobnega časa v poslovnem svetu. Klasični treningi vaše zaposlene umaknejo iz njihovega delovnega okolja, z uporabo mobilnih treningov pa se vaše osebje lahko uči tudi med delovnim časom, v njim poznanem okolju ali praktično kjerkoli in kadarkoli. Mobilno učenje razvija tudi trajnost pri vsakodnevem delu tako, da treninge, izvedene v učilnici, obogati z mikro treningi in je tako še posebej primeren za interaktivna okolja hotela.

---

**Programi SEIC mikro treningov dopolnjujejo klasične SEIC treninge v hotelih s kratkimi učnimi enotami, ki potekajo neodvisno od časa in kraja. Vključeni v mikro trening naučeno vsebino hitro in neprestano ponavljajo, kar omogoča ponovno pridobivanje novih znanj. Tak pristop učinkovito preprečuje pozabljanje priučenih vsebin. Na ta način učenje in delo postaneta eno; postaneta “zabava” na telefonu. Usposabljanje na delovnem mestu postane proces, ki je realno uresničljiv in cenovno dostopen. Mikro trening je sodobna in učinkovita metoda pridobivanja novih znanj, ki ima široko paleto pozitivnih učinkov.**

---





## Ko se tradicija sreča z inoviranjem

Zaradi velike stopnje fluktuacije v hotelirstvu je potrebno hitro in finančno ugodno uvajanje novih zaposlenih. Generacija, ki je odraščala z digitalnimi mediji, si želi sodobnih oblik izobraževanja in treningov. SEIC mikro treningi so jim pisani na kožo. Zaradi preproste uporabe pa so primerni za vsakogar.

---

**Učni pristop v obliki mikro treninga posnema igranje in vključuje funkcijo klepeta, kar omogoča interaktivno učno izkušnjo, ki še posebej privlači mlajše zaposlene v vašem hotelu. Vaša lastna „hotelska akademija“ se tako predstavi z „videzom in občutkom“ vaše blagovne znamke. V sodobnem svetu je mogoče doseči tudi to, ne da bi za to potrebovali veliko časa ali imeli visoke stroške. Ponujamo vam torej tudi vzpostavitev lastne akademije mikro treningov.**

---

# SEIC Mikro akademija = aplikacija uspešne prihodnosti

## Sprememba, edina stalnica v turizmu

Živimo v času nenehnih sprememb. Turistična dejavnost velja za eno izmed najhitreje rastočih dejavnosti sodobnega sveta, zato se spremembe vsakodnevno pojavljajo tudi na področju hotelirstva.

Za uspešno sledenje spremembam je potrebno pozornost usmeriti na aktualno dogajanje, potrebno se je znati hitro odzvati in v ponudbo ter procese dela redno uvajati spremembe in novosti. Naša sposobnost prilagajanja na spremembe je ključnega pomena za uspeh hotela.

## Vseživljenjsko učenje v gostinstvu in turizmu

Prilagajati se spremembam pa pomeni tudi nenehno se učiti. V hotelirstvu je zato nujno, da to miselnost vnesemo tudi na vsako delovno mesto. Ponudba, ki jo želijo gostje, se vsakodnevno spreminja, nova ponudba pa venomer s seboj prinese tudi potrebo po novih znanjih. Prav zato je ključno, da svoje zaposlene vedno znova izobražujete.

## Za uspešen razvoj je potrebna digitalizacija

Tudi pojmovanje kakovosti v turizmu je podvrženo spremembam. Gostje so vedno bolj razgledani in posledično zahtevnejši kot kadarkoli prej, zato je pomembno ubrati pristope, s katerimi lahko sledimo novim trendom. Za nenehno rast kakovosti je nujna digitalizacija, ki danes ne velja več kot dodana vrednost, ampak obvezen del sodobnega poslovanja. Z digitalizacijo pridemo do informacij takoj, zato so tudi rezultati hitreje dosegljivi.

## SEIC Mikro akademija ponuja rešitev

SEIC Mikro akademija je digitalni učni pripomoček, ki prvi v Sloveniji omogoča specializirano spletno vseživljenjsko učenje na področju hotelirstva in gostinstva. Digitalizirano učenje s pomočjo spletnih mikro strokovnih treningov vam omogoča, da vaše zaposlene vsakodnevno izobražujete na praktičen in poenostavljen način. Njihove rezultate lahko redno spremljate in si s tem zagotovite pregled nad usposobljenostjo svojih zaposlenih. SEIC Mikro akademija odpira vrata dvigu kakovosti ter posledično hitremu in učinkovitemu razvoju vašega hotela.

# SEZNAM mikro treningov

## PODROČJE:



### HRANA IN PIJAČA (F&B)

1. STROKOVNI ŽARGON V KUHINJI
2. OSNOVE O ALERGENIH ZA OSEBJE V STREŽBI IN KUHINJI
3. OSNOVNO O POGRINJKIH
4. HIGIENA V KUHINJI
5. STROKOVNI ŽARGON V STREŽBI
6. POSPEŠEVANJE PRODAJE V BARU
7. OSNOVE POZNAVANJA VINA
8. MIKRO TRENING ZA NATAKARJE
9. MIKRO TRENING ZA KUCHARJE



### HOTELSKO GOSPODINJSTVO

10. HIGIENA V HOTELSKI SOBI
11. SOBARICA V KOMUNIKACIJI Z GOSTOM
12. TRENING ZA SOBARICE 5 ZVEZDIČNEGA HOTELA



### RECEPCIJA, ANIMACIJA, MICE

13. PREPRIČLJIVA PREDSTAVITEV PRED GOSTOM
14. PREJETA PRITOŽBA – PRAVILEN ODZIV IN USMERITEV K POZITIVNEMU
15. OSNOVNO O GOVORICI TELESA IN INTONACIJI GLASU
16. NAUČITI SE RAZUMETI ZAHTEVNEGA GOSTA OB PREJETI PRITOŽBI
17. POVROTNA INFORMACIJA ŠTEJE
18. MIKRO TRENING ZA ZAPOSLENE NA RECEPCIJI



### KOMUNIKACIJA

19. KOMUNIKACIJA V GOSTINSTVU ZA TUJCE – LEKCIJA 1
20. OSNOVE KOMUNIKACIJE ZA VSAKOGAR
21. OSNOVNO O GOVORICI TELESA IN INTONACIJI GLASU



### PRODAJA IN MARKETING

22. PREPOZNATI ŽELJE GOSTOV IN S TEM POVEČATI DODATNO PRODAJO
23. POSPEŠEVANJE PRODAJE



### VODENJE IN UPRAVLJANJE

24. VODJA KOT MENTOR
25. IZVEDBA USPEŠNEGA SESTANKA OSEBJA
26. NALOGE IN VLOGE VODJE
27. SODELOVANJE V MULTIKULTURNIH TIMIH V HOTELIRSTVU



### HOTELIRSTVO IN TURIZEM – SPLOŠNO

28. OSNOVNO O GDPR
29. USPEŠNO SPREMNITI NAVADE Z UPRAVLJANJEM ČASA IN SAMOUPRAVLJANJEM
30. OD GOSTA DO STALNEGA GOSTA
31. KODEKS OBNAŠANJA IN OBLAČENJA V HOTELIRSTVU – SPLOŠNO
32. ODPOR IN ČUSTVENI ODZIV OB NEZAŽELENIH SPREMEMBAH
33. POVEČATI ZADOVOLJSTVO GOSTOV V TURISTIČNI DEJAVNOSTI
34. OSNOVE EKONOMSKEGA RAZMIŠLJANJA
35. OSNOVE RAČUNOVODSTVA
36. PROGRAM WORD ZA NAPREDNE UPORABNIKE
37. PROGRAM EXCEL ZA NAPREDNE UPORABNIKE
38. SODELOVANJE V MULTIKULTURNIH TIMIH V HOTELIRSTVU
39. PRILAGODITVE ZA GOSTE RAZLIČNIH KULTUR
40. OSVEŽITE ZNANJE POŽARNE VARNOSTI
41. OSVEŽITE ZNANJE VARSTVA PRI DELU
42. POŠILJANJE, PREJEMANJE IN RAVNANJE Z E-POŠTO
43. PAKET MIKRO ZA NOVO ZAPOSLENEGA
44. UVOD V GOSTOLJUBJE
45. ZMANJŠEVANJE VPLIVOV TURIZMA NA PODNEBNE SPREMEMBE V HOTELIRSTVU



### AKTUALNO

46. KORONA VIRUS – KAKO RAVNAM

# SEZNAM mikro treningov

## PODROČJE:



### SPOZNAJMO SLOVENIJO

- 47. NARAVNE LEPOTE SLOVENIJE 1
- 48. NARAVNE LEPOTE SLOVENIJE 2
- 49. NARAVNE LEPOTE SLOVENIJE 3
- 50. GEOGRAFSKA OZNAČBA
- 51. TRADICIONALNE JEDI
- 52. TRADICIONALNE PIJAČE
- 53. AVTOHTONE VRSTE ŽIVALI



### ZANIMIVOSTI NAŠIH DESTINACIJ

- 54. BLED- NARAVNE ZNAMENITOSTI
- 55. BLED- KULTURNE ZNAMENITOSTI
- 56. MORAVSKE TOPLICE
- 57. PIRAN
- 58. PORTOROŽ
- 59. PTUJ
- 60. RADENCI
- 61. ROGAŠKA SLATINA



### BREZPLAČNI MIKRO TRENING ZA TESTIRANJE

- 62. SPOZNAJTE MODREGA METULJA



## MIKRO TRENINGI PO VAŠI MERI

TRENING LAHKO USTVARIMO NA OSNOVI VAŠE VSEBINE.

LAHKO VAS NAUČIMO KAKO SAMI PRIPRAVITE SVOJE VSEBINE.

LAHKO VAM POMAGAMO DO LASTNE APLIKACIJE.

MIKRO TRENINGI SO UČNA METODA, KI ZA 50% POVEČA UČINKOVITOST USPOSABLJANJ NA DOLGI ROK.

ZA VAS IMAMO POSEBNO PONUDBO.

ŠTEVILO PROGRAMOV SE NENEHNO DOPOLNJUJE.

PREVERITE PONUDBO.



## SEIC mikro treningi za področje: **HRANA IN PIJAČA** **(F&B)**

### 1. STROKOVNI ŽARGON V KUHINJI

Žargon spada med interesne govorice in je vrsta govornega jezika, ki je nastal v praksi zaradi specifične narave določenega dela. Zaradi rabe žargona na delovnem mestu, delo poteka bolj utečeno. Področje gostinstva in turizma je izjemno prepredeno z žargonskim izražanjem v kuhinji, baru pa tudi pri hotelskem gospodinjstvu. S pomočjo tega treninga se bodo uporabniki naučili žargonskih izrazov v kuhinji in tako delo opravljali bolj agilno.

### 2. OSNOVE O ALERGENIH ZA OSEBJE V STREŽBI IN KUHINJI

Alergeni so v sodobnem času specifična, na katero moramo biti zelo pozorni. Vedno več ljudi je alergičnih na najrazličnejše sestavine in izjemnega pomena je, da vaše osebje to področje pozna. Na treningu bodo vaši zaposleni spoznali osnove in zakonodajo o alergenih. Tako vaše jedi ne bodo le kakovostne in okusne, ampak tudi alergijsko varna izbira za vaše goste. Vaši zaposleni bodo pridobili pomembne kompetence in gostje še več zaupanja v obstoječe in nove okuse gastronomskih eksperimentiranj.



### 3. OSNOVNO O POGRINJKIH

Pogrinjek je eden prvih vtisov, ki ga gost pridobi, ko obišče restavracijo. Zato je pomembno, da vaše osebje pozna osnovna pravila postavljanja pogrinjka; vse od dnevnega do svečanega. Ta mikro trening bo vaše zaposlene informiral o osnovnem znanju o pripravi pogrinjkov, hkrati pa bodo dobili tudi nasvete za nove kreacije, ki lahko doprinesejo k dodani vrednosti vaših storitev.

### 4. HIGIENA V KUHINJI

Higiena v kuhinji je osnova za to, da vaša kuhinja sploh obratuje. Vsa hrana se sme pripravljati le v prostorih, ki ustrezajo visokim higienskim standardom. Vaši zaposleni bodo v okviru mikro treninga spoznali vsa področja higiene v kuhinji, opozorjeni bodo na stvari, ki jih zlahka spregledamo, seznanili pa se bodo tudi s triki za bolj učinkovito vzdrževanje higiene v kuhinji.

### 5. STROKOVNI ŽARGON V STREŽBI

Žargon spada med interesne govorce in je vrsta govorjenega jezika, ki je nastal v praksi zaradi specifične narave določenega dela. Zaradi rabe žargona na delovnem mestu delo poteka bolj utečeno. Področje gostinstva in turizma je izjemno prepredeno z žargonskim izražanjem v kuhinji, baru pa tudi pri hotelskem gospodinjstvu. S pomočjo treninga se bodo uporabniki naučili žargonskih izrazov v strežbi in tako delo opravljali bolj agilno in strokovno.

### 6. POSPEŠEVANJE PRODAJE V BARU

V baru je z ustreznimi pristopi možno prodati veliko več, kot si gost samoiniciativno naroči ob svojem prihodu. Ta mikro trening bo vaše zaposlene naučil, kako s komunikacijskimi veščinami gosta prepričati, da naroči dodatno pijačo, prigrizek ali da se odloči za pijačo po višji ceni.

### 7. OSNOVE POZNAVANJA VINA\*

Vinska karta je obvezen del ponudbe vsakega hotela in restavracije, ki nudi kosila ali večerje. Gostje želijo pogosto popiti kozarec vina, a ne vedo, kakšnega vina si želijo, zato je na tem mestu ključno, da jim zaposleni v strežbi zna svetovati. Ta trening bo vaše zaposlene naučil osnov o vinorodnih deželah, vinu in kulturi pitja vina. S temi znanji bodo svoje delo lahko opravljali bolj suvereno, ter tako povečali prodajo in zadovoljstvo gostov.

“Minister za zdravje opozarja: Uživanje alkohola lahko škoduje zdravju!”





SEIC mikro treningi za področje:

# HOTELSKO GOSPODINJSTVO

## 8. HIGIENA V HOTELSKI SOBI

Higiena v hotelu je temelj, ki odloča o splošnem zadovoljstvu gosta vašega hotela. V okviru treninga boste spoznali ključne dejavnike, ki zagotavljajo higieno v hotelski sobi, kako jo zagotoviti in kako jo vzdrževati. Uporabniki bodo opozorjeni na najpomembnejše segmente hotelskega gospodinjstva pa tudi na področja higiene, ki jih zlahka spregledamo. S pomočjo teh znanj bo delo sobarice potekalo še bolj kakovostno in časovno optimizirano.

## 9. SOBARICA V KOMUNIKACIJI Z GOSTOM

Tudi sobarica je v neposrednem stiku z gosti hotela. Nemalokrat se zgodi, da se gostje nanje obrnejo s takšnimi in drugačnimi vprašanji in prošnjami. Vaše sobarice se bodo med treningom naučile reagirati v situacijah, ko so soočene z gosti, predelale bodo vljudnostne fraze in se naučile prijazne komunikacije, da bo celotna izkušnja vašega gosta zares izjemna.





SEIC mikro treningi za področje:

# RECEPCIJA, ANIMACIJA, MICE

## 10. PREPRIČLJIVA PREDSTAVITEV PRED GOSTOM

Gost se bo v vašem hotelu počutil udobno šele takrat, ko bo imel občutek, da za dogajanje v hotelu skrbijo ljudje, ki so pri svojem delu suvereni. Vaši zaposleni se bodo na mikro treningu naučili, kako pred gostom nastopiti samozavestno in prepričljivo. Spoznali bodo pomen ustrezne drže, gestikulacije in izbire besed, ki bodo gostu dale vedeti, da se nahaja v takem hotelu, kjer bo zanj odlično poskrbljeno.

## 11. PREJETA PRITOŽBA – PRAVILEN ODZIV IN USMERITEV K POZITIVNEMU

Na tem usposabljanju se bodo vaši zaposleni naučili ravnati z gostom tudi, ko se bo pritožil. Udeleženci se bodo naučili, kako resnično zadovoljiti gosta in kako ga navdušiti. Naučili se bodo tudi, kako samozavestno obravnavati reklamacije tako, da je vsaka pritožba priložnost za izboljšanje zadovoljstva gostov. Spoznali bodo nasvete in pristope za uspešno reševanje pritožb gostov.

## 12. NAUČITI SE RAZUMETI ZAHTEVNEGA GOSTA OB PREJETI PRITOŽBI

Gosti, ki se pritožujejo, njihove pritožbe pa so rešene z zadovoljstvom, so celo bolj zvesti kot tisti gosti, ki nimajo razloga za pritoževanje. Usposobite svoje zaposlene, da se bodo samostojno sposobni spopasti z zahtevnimi izzivi pritožb in bodo suvereno nadzorovali situacijo. Rezultat se bo odražal v zadovoljstvu in zvestobi vaših gostov.

## 13. POVRATNA INFORMACIJA ŠTEJE

Povratne informacije so izjemno pomembne, saj so najzanesljivejši pokazatelj tistih področij, ki jih moramo za uspešnost hotela optimizirati. Ta mikro trening bo vaše zaposlene naučil, kako na različne načine pridobiti povratno informacijo, kako jo obdelati in predati odgovornim. Uporabniki se bodo naučili različnih trikov, s katerimi lahko spodbujajo goste, da delijo svoje mnenje, s tem pa pripomorejo k dvigu kakovosti vaših storitev.



## SEIC Mikro akademija

SEIC mikro treningi za za področje:

# KOMUNIKACIJA



### 14. KOMUNIKACIJA V GOSTINSTVU ZA TUJCE – LEKCIJA 1

Če imate v vašem hotelu zaposlene, ki ne prihajajo iz Slovenije pa bi želeli, da to ne ovira uspešne komunikacije v hotelu, vam je ta mikro trening lahko v veliko pomoč. V okviru treninga bodo uporabniki utrjevali in izboljševali svoje osnovno znanje slovenskega jezika in s tem postajali vse uspešnejši v vsakodnevni strokovni komunikaciji, kar bo prispevalo k dvigu zadovoljstva vaših gostov.

### 15. OSNOVNO O GOVORICI TELESA IN INTONACIJI GLASU

Okolici ne sporočamo le tega, kar povemo, temveč tudi vse tisto, kar pokažemo s svojo govorico telesa ali intonacijo glasu. Da bi gostje verjeli vašim zaposlenim, morajo ti usvojiti znanje o tem, kako nadzirati svoje celotno vedenje. Prav tega se bodo priučili na treningu o govorici telesa in nadzorovanju intonacije svojega glasu. Prejeli bodo znanja in nasvete o tem, kako celotno odzivanje svojega telesa prilagoditi temu, da bodo pri gostu dosegli cilj, ki so si ga zastavili.

### 16. OSNOVE KOMUNIKACIJE ZA VSAKOGAR

Na tem mikro treningu se vaši zaposleni naučijo, kako graditi zaupanje z gostom. Kako ustvariti pogoje, v katerih gost ni le zadovoljen, ampak celo navdušen. Naučili se bodo učinkovite strategije za usmerjanje pogovorov v želeno smer, strukturirali bodo pogovore in se učili izbirati prave besede. V sklopu usposabljanja se zaposleni naučijo tudi, kaj je v retoriki z gosti dobro uporabiti in česar ne.



## SEIC Mikro akademija



SEIC mikro treningi za področje:

# PRODAJA IN MARKETING

### 17. POSPEŠEVANJE PRODAJE

Želite, da je vaše osebje usposobljeno za ustvarjanje dodatne prodaje v času opravljanja storitve? Na usposabljanju vaše osebje naučimo, katera vprašanja in pristope lahko uporabijo za spodbujanje dodatne prodaje. Z novimi pristopi bodo vaši zaposleni samozavestni in bolj usmerjeni v pospeševanje prodaje, kar ima lahko vrsto pozitivnih učinkov.

### 18. PREPOZNATI ŽELJE GOSTOV IN S TEM POVEČATI DODATNO PRODAJO

V tem treningu se bodo vaši zaposleni naučili razumeti, kaj si gost resnično želi. To, kar gostje povedo, ni vedno enako temu, kar si gostje želijo. Z dobrimi pogovornimi veščinami vaši zaposleni spoznavajo, kako lahko navdušijo goste in kaj je zanje resnično pomembno. Vse nadaljnje storitve lahko nato temu prilagodijo. Zaposleni lahko s temi znanji občutno povečajo zadovoljstvo vaših gostov.



## SEIC Mikro akademija



SEIC mikro treningi za področje:

# VODENJE IN UPRAVLJANJE

### 19. VODJA KOT MENTOR

Biti mentor je zahtevna naloga, ki jo za to zadolžena oseba mora opravljati z navdihom. Mentorstvo mora potekati obojestransko; mentor mentoriranca v njunem odnosu uči novih vsebin, hkrati pa skozi proces spozna tudi nove veščine mentorstva. Vaši zaposleni bodo v okviru treninga spoznali področja, na katera morajo biti pri mentorstvu pozorni, kakšne so pasti njihovega dela in kateri so triki za hitrejše doseganje trajnih učnih rezultatov.

### 20. IZVEDBA USPEŠNEGA SESTANKA OSEBJA

Hotelirstvo je področje, ki za svoje uspešno delovanje potrebuje večje število zaposlenih, ki morajo biti dobro organizirani in med seboj nenehno sodelovati. V ta namen se v hotelu sestanki vrstijo na dnevni ravni. Vaše vodstvo osebja se bo med mikro treningom priučilo tehnik vodenja sestankov, uspešne komunikacije z zaposlenimi in analize uspešnosti posameznega sestanka ter prijemov za nadaljnje izboljšave.





## 21. NALOGE IN VLOGE VODJE

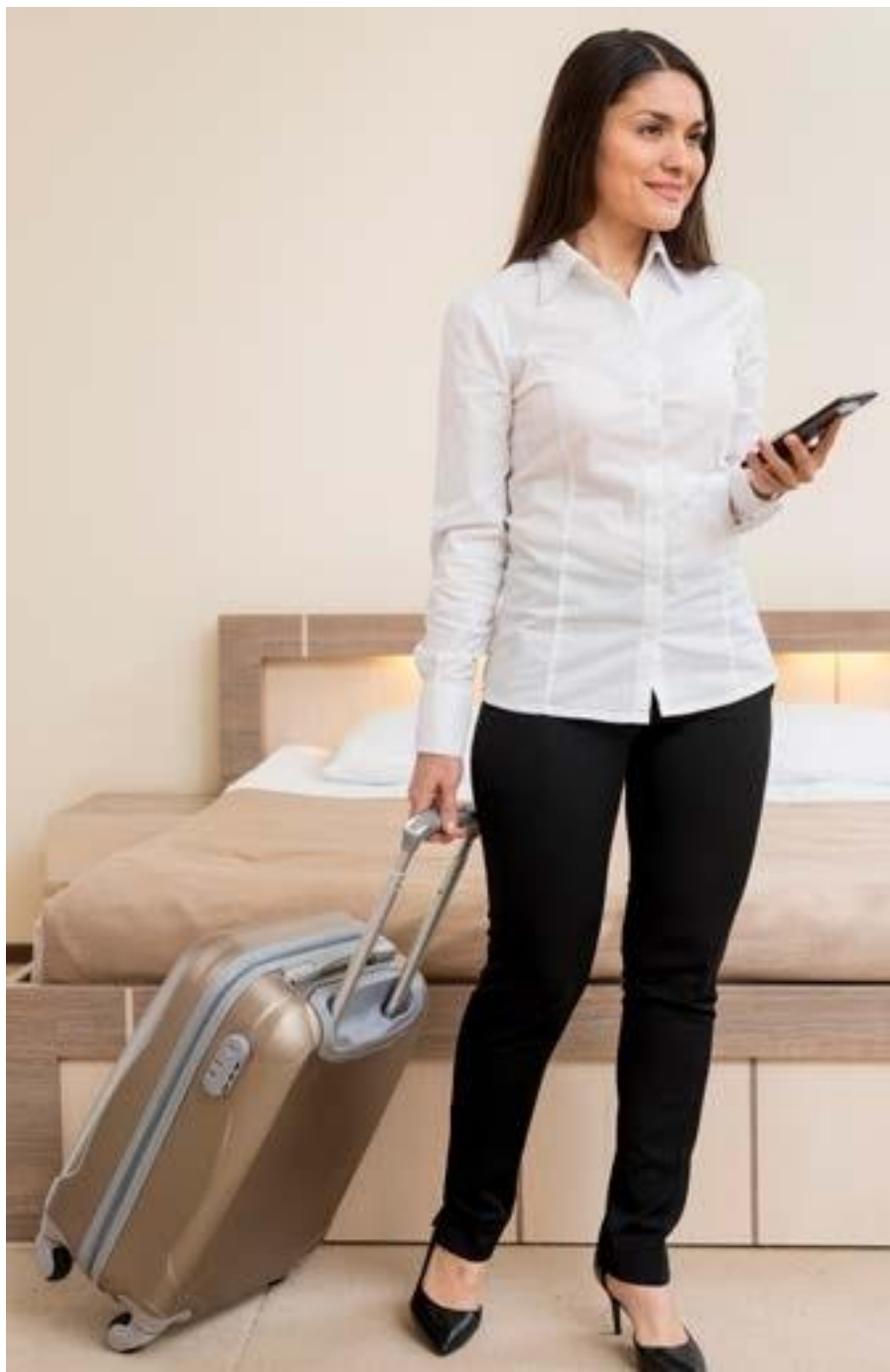
Biti vodja je zahtevna in odgovorna funkcija, za uspešno opravljanje te naloge pa je treba slediti določenim načelom, postavljati je potrebno meje in se jih tudi držati. Z mikro treningom bo vaše vodstveno osebje pridobilo informacije o tem, katere karakterne sposobnosti je potrebno krepiti, da bi bili pri svojem delu še uspešnejši. Naučili se bodo, kako uspešno voditi svoj oddelek, kaj so naloge vodje in kako odreagirati v svoji vlogi.

## 22. PRENEHANJE OPRAVLJANJA DELA SEZONSKIH DELAVCEV

V svetu hotelirstva so sezonska nihanja velikokrat stalnica. Sezonska gneča pa prinese tudi nova zaposlitvena razmerja s sezonskimi delavci, ki se po koncu sezone običajno prekinejo. Ta trening vas informira in pouči o vsebinah in postopkih, ki so potrebni, da jih zagotovi delodajalec ob prenehanju opravljanja sezonskega dela.

## 23. USMERJEN RAZGOVOR S POTENCIALNIMI KANDIDATI ZA DELO V HOTELIRSTVU – SPLOŠNO

Če obvladamo večšine dobrega razgovora, lahko kaj hitro ugotovimo, ali je potencialni zaposleni pred nami prava izbira ali ne. Med treningom boste spoznali načela kakovostne komunikacije med razgovorom, naučili se boste, kako razgovor usmerjati v pravo smer, da boste v vaš hotel pridobili zaposlene, ki bodo postali pomemben člen v vašem podjetju.



SEIC mikro treningi za področje:

# HOTELIRSTVO IN TURIZEM – SPLOŠNO

## 24. OSNOVNO O GDPR

GDPR je kratica, ki v slovenskem jeziku označuje Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov, ki določa nova pravila glede varstva osebnih podatkov. V svetu hotelirstva imamo veliko dela z osebnimi podatki, zato je pomembno, da vaši zaposleni to področje poznajo. Uporabniki bodo v okviru treninga spoznali osnove o Splošni uredbi EU o varstvu podatkov, ki se nanašajo na njihovo delo v hotelu.

## 25. USPEŠNO SPREMENITI NAVADE Z UPRAVLJANJEM ČASA IN SAMOUPRAVLJANJEM

Organizacija ne pomeni le urejenega delovnega mesta, ampak tudi učinkovit potek dela. V okviru mikro treninga se vaši zaposleni naučijo ustvariti dober vtis v procesu kakovostnega organiziranja. Del usposabljanja zajema tudi samostojno načrtovanje delovnega dne. Vaši zaposleni dan načrtujejo tako, da se osredotočijo na bistvene elemente svojega dela, s katerimi lahko navdušijo vaše poslovne partnerje in goste.

## 26. OD GOSTA DO STALNEGA GOSTA

Cilj vsakega podjetja ni le to, da goste pridobi, ampak da jih tudi obdrži. Kako torej ravnati z gostom takrat, ko se je za obisk vašega hotela že odločil, in ga nato prepričati, da ga bo obiskal ponovno. S treningom bodo vaši zaposleni spoznali, kako poskrbeti, da se gost v vašem hotelu počuti tako prijetno, da se ob naslednji priložnosti ponovno odloči za vas, hkrati pa bodo spoznali kako gosta spodbuditi, da bo vašo ponudbo predlagal tudi svojim bližnjim.

## 27. KODEKS OBNAŠANJA IN OBLAČENJA V HOTELIRSTVU – SPLOŠNO

Po obnašanju in videzu zaposlenih si gostje ustvarijo vtis o kakovosti vašega hotela, kot vsi vemo, pa je prvi vtis najpomembnejši. Ta trening spodbuja vaše zaposlene, da ohranjajo profesionalni videz in govorico telesa. Ob prvem stiku z vašimi zaposlenimi bodo gostje dobili vtis, da delujete na visoki ravni kakovosti, s tem pa se bo povečalo zaupanje v vaš hotel.

## 28. ODPOR IN ČUSTVENI ODZIV OB NEZAŽELENIH SPREMEMBAH

Gostinstvo in turizem sta panogi, ki se ves čas razvijata in spreminjata. Le sprememba je edina stalnica, ki jo v tej dejavnosti lahko pričakujemo. Delati v takšni panogi je zagotovo psihično naporno, sploh kadar pride do sprememb. Trening bo vašim zaposlenim pomagal spoznati tehnike za spoprijemanje s takšnimi težavami, naučil jih bo, kako biti na delovnem mestu bolj odporen in kako imeti svoja čustva pod nadzorom.

## 29. POVEČATI ZADOVOLJSTVO GOSTOV V TURISTIČNI DEJAVNOSTI

Konkurenčnost na trgu gostinstva in turizma je velika in majhne pozornosti so tiste, ki lahko pri potencialnem gostu vzbudijo interes za izbiro vašega hotela. Zaposleni se bodo v okviru treninga naučili pristopov, ki bodo povečali zadovoljstvo vaših gostov. Prejeli bodo praktične nasvete in na prvi pogled majhne trike, ki lahko na lestvici zadovoljstva gostov delajo čudeže.

## 30. OSNOVE EKONOMSKEGA RAZMIŠLJANJA

Vašim zaposlenim priskrbite trening o osnovah ekonomije, da bodo pri poslovanju v vašem hotelu uspešnejši. V okviru mikro treninga bodo spoznali, kako delovati in se naravnati, da bo njihovo mišljenje usmerjeno k ekonomičnosti. Uporabniki bodo pridobili nova znanja in praktične nasvete za uspešnejše delo na vseh področjih vašega hotela, kjer so zaposleni v stiku s financami oziroma stroški.

## 31. OSNOVE RAČUNOVODSTVA

Računovodstvo je neizogiben del poslovanja vsakega podjetja, zato je na tem področju veliko dela tudi v hotelirski panogi. Razumljivo je, da zahtevnejše računovodske storitve opravljajo ljudje, ki so za to izobraženi, v veliko korist pa nam je lahko, če zaposleni, ki so v stiku s financami, obvladajo osnove računovodstva. Trening ponuja osnove računovodstva, s katerimi boste pospešili ter nadzirali potek računovodstva znotraj vašega podjetja.



### 32. PROGRAM WORD ZA NAPREDNE UPORABNIKE

Program Word je zelo priročen in vsesplošno uporaben na delovnem mestu. Osnovne funkcije delovanja tega programa so znane večini uporabnikov računalnika, vendar pa program zmore še veliko več. Glede na to, da je to program, ki ga lahko brezplačno uporabljamo vsi imetniki operacijskega sistema Microsoft Windows, je dobro, da se naučimo uporabljati kar največ funkcij, ki jih ponuja. V okviru mikro treninga bodo vaši zaposleni usvojili napredne vsebine dela s programom Word.

### 33. PROGRAM EXCEL ZA NAPREDNE UPORABNIKE

Program Excel je prav tako zelo priročen in vsesplošno uporaben na delovnem mestu. Osnovne funkcije delovanja tega programa so znane večini uporabnikov računalnika, vendar pa program zmore še veliko več. Glede na to, da je to program, ki ga lahko brezplačno uporabljamo vsi imetniki operacijskega sistema Microsoft Windows, je dobro, da se naučimo uporabljati kar največ funkcij, ki jih ponuja. V okviru mikro treninga bodo vaši zaposleni usvojili napredne vsebine dela s programom Excel in oblikovanje tabel bo poslej veliko bolj zabavno.

### 34. SODELOVANJE V MULTIKULTURNIH TIMIH V HOTELIRSTVU

Multikulturalnost je že dolgo stalnica sodobnega sveta in znano je, da se prav na področju gostinstva in turizma to močno odraža. Prav zato je pomembno, da se vaše osebe nauči, kako sodelovati v medkulturnem timu, kako premostiti kulturne, jezikovne in druge razlike. Prejeli bodo nasvete za medsebojno sodelovanje, podpiranje in uspešno komunikacijo, ki krepi kulturo sodelovanja in pomoč med zaposlenimi.





### 35. PRILAGODITVE ZA GOSTE RAZLIČNIH KULTUR

Gost se bo v vašem hotelu počutil udobno šele takrat, ko bo imel občutek, da dogajanje v hotelu vodijo ljudje, ki so pri svojem delu suvereni. Vaši zaposleni se bodo med treningom naučili, kako pred gostom nastopiti samozavestno in prepričljivo. Spoznali bodo priporočila glede ustrezne držе, gestikulacije in izbire besed, ki bodo gostu dale vedeti, da se nahaja v hotelu, kjer bo zanj odlično poskrbljeno.

### 36. SPOZNAJTE TURISTIČNE ZANIMIVOSTI – PTUJ

Na tem mikro treningu boste spoznali turistične znamenitosti Ptuja, med drugim ptujski grad, vinsko klet Ptuj, minoritski samostan, Orfejev spomenik, tradicijo kurentovanja in drugo. Poznavanje mesta in osnovnih znamenitosti kjer ste zaposleni, lahko navduši vaše goste in pomaga vzpostaviti še tesnejši odnos z vašimi gosti.

### 37. OSVEŽITE ZNANJE POŽARNE VARNOSTI

Zagotavljanje požarne varnosti spada med najpomembnejša varnostna vprašanja, zato tovrstno izobraževanje opravijo vsi zaposleni podjetja. Ker pa tovrstna izobraževanja potekajo le redko, med tem pozabimo pomembne informacije o požarni varnosti, zato vam bo ta mikro trening omogočil, da boste znanje obnovili. Obnavljanje tovrstnega znanja je pomembno tako za delodajalca kot tudi za varnost vsakega posameznika.

### 38. OSVEŽITE ZNANJE VARSTVA PRI DELU

Varstvo in zdravje na delovnem mestu sta temeljni vrednoti, zaradi katerih se zaposleni na delovnem mestu počutijo udobno in varno, kar poveča produktivnost in posledično boljše poslovne rezultate. Ker pa tovrstna izobraževanja potekajo le redko, med tem pozabimo pomembne informacije o varnosti na delovnem mestu, zato vam bo ta mikro trening omogočil, da boste znanje obnovili. Obnavljanje znanja s področja varstva pri delu je pomembno tako za delodajalca kot tudi za varnost vsakega posameznika.



## PREDNOSTI APLIKACIJE



- Preplet tehnologije, treninga in stroke, ki je usmerjen v razvoj kakovosti.
- Ustvarjanje vsebin, vključno s slikami, besedili, priročniki, videoposnetki in zvočnimi datotekami.
- Možnost dodajanja vaših interesnih učnih materialov.
- Idealen trening program za uvajanje novih zaposlenih.
- Igriv pristop, ki deluje kot igranje računalniških iger.
- Omogoča nadzor nad učenjem za zaposlene in vodstvo.
- Omogoča samodejna obvestila zaposlenim za spodbujanje treningov.
- Integrirana funkcija klepeta med zaposlenimi, trenerji ali sodelavci.
- Hiter in enostaven dostop do učnih vsebin za zaposlene (npr. priročniki, potek dela).



**Želite izkoristiti prednosti mobilnega učenja za vaše zaposlene?  
Kontaktirajte nas še danes!**

I♥SEiC

**SEIC Ptuj**

Pot v toplice 9, 2250 Ptuj

+386(0)40 366 356

[info@seic.si](mailto:info@seic.si)

[www.seic.si](http://www.seic.si)



Photos&design by SEIC and Freepik.com

©Copyright

Informacije, programi, fotografije, gradiva in podatki, vsebovani v tem dokumentu, so izključna last zavoda SEIC.

Prejemnik dokumenta se obvezuje, da programov usposabljanj, konceptov, izdelanih idejnih zasnov in rešitev, avtorskih del in drugih del, na katerih obstajajo pravice intelektualne lastnine, ki so vsebovane v besedilu tega dokumenta oziroma v prilogah k temu dokumentu, ne bo uporabil sam ali preko povezanih oseb, jih ne bo posredoval in odplačno ali neodplačno prepuščal v uporabo tretjim osebam brez vnaprejšnjega pisnega soglasja zavoda SEIC oziroma brez vnaprejšnje pisne pogodbe z zavodom SEIC.