SERVICE ACADEMY

TILLSAMMANS NÅR VI DINA MÅL

Version 1.1

VisitaAkademins Managementprogram 2017

VisitaAkademin

VisitaAkademins program är ett managementprogram med främsta mål att bredda chefer inom Besöksnäringen men också genom att umgås och lära känna varandra under 4 seminarier för att bilda framtida nätverk för erfarenhetsutbyte och att stötta varandra i resp verksamhet. Deltagarna kan även verka som mentorer för varandra.

De 4 delarna som fokuseras (enligt boken Professionellt företagande i Besöksnäringen som skall läsas i förväg)

- Egen personlig utveckling, ledarskap och att ta hand om medarbetare
- Verksamhetsstyrning, att driva säker och lönsam verksamhet med ekonomi och revenue management, RM samt operativt management breddat till Besöksnäringen totalt
- Utveckling av verksamheten, att ta fram en affärsplan, rollen som strateg med fokus på upplevelseutveckling
- Ökad kundorientering, kreativitet, service som konkurrensmedel, entreprenörskap och att skapa mervärde för kunderna med min verksamhet

1. Ledarskap och personlig utveckling

Genom att bättre lära känna sig själv och våga bjuda på sig själv blir man även bättre på att ta hand om och leda andra. Därför startar programmet med att göra en personlig utvecklingsplan för varje deltagare. Tag därför snabbt tag i 360 graders- resp personstilstester enligt instruktion för de bildar grunden till din personliga utvecklingsplan som enbart du själv kommer att se och få tillgång till. Varje deltagare får om man så önskar ett personligt samtal med ledarskapskonsulten som ser samband och möjligheter att utveckla dig för framtiden.

Föreläsare Tommy Karlsson, Fia Westerberg

2. Att driva säker och lönsam verksamhet

Fokus på ekonomi, RM samt inte minst operativt management som anpassas för hela Besöksnäringen. Branschen behöver ökade kunskaper om företagsekonomi, om hur man fokuserar intäkter med hjälp av RM samt inte minst ökat fokus på att driva operationell verksamhet.

Föreläsare Anders Johansson, Fredrik Önrup samt Eva Hultqvist

3. Att kunna ta fram en affärsplan

Allt för få företag i Besöksnäringen har uppdaterade affärsplaner och det är ledningens ansvar att i framtiden kunna ta fram sin egen affärsplan, man skall inte behöva anlita konsulter. Under kursen får 4-5 deltagare chans att ta fram ett idéprojekt till affärsplan för sin eller delar av sin verksamhet. Återkom därför snarast om du vill få chansen att få fram en affärsplan under kursen. Deltagarna lär sig metodiken och kan sedan gå hem och ta fram sin egen affärsplan eller fördjupa och förankra den man gjorde på kursen

Föreläsare och handledare Anders Johansson, Ann Råhlander, Magnus Helgesson

4. Ökad kundorientering

Kundrelationer och word of mouth från nöjda kunder blir avgörande för framgång tillsammans med professionell närvaro inom sociala medier. Ökad kundorientering med kreativ upplevelseutveckling och marknadsföring med hjälp av story telling och retorik blir viktiga hjälpmedel för framgång. Främst fokus på hur mjuka värden där medarbetarna och deras sätt att hantera kunden/gästen blir företagets främsta framgångsfaktor.

Föreläsare Magnus Helgesson, Fia Westerberg, Peter Ström samt Christer Hanefalk och Teo Hären

LITTERATUR, BÖCKER OCH SKRIFTER

- Professionellt företagande i Besöksnäringen – utskickad skall läsas före kursstart
- Chefsarbete och livsstil, häfte
- Upplevelser är vägen till framtiden i rese- och turistindustrin.
- Att sälja hotellrum i en digital värld – så funkar det, Anders Johansson
- Idébok om service, Teo Hären
- Harrys – vägen till månen av Magnus Helgesson
- Föreläsarnas bildmaterial som läggs upp på Service Academys hemsida och kan hämtas hem med en kod för kursdeltagarna

VARFÖR MANAGEMENTUTBILDNING?

- Främst för att många avancerat inom ett område och behöver ökad bredd för att kunna delta i styrelser och ledningsgrupper samt förstå och kunna påverka hela verksamheten, inte minst med ökat fokus på mjuka värden.
- Se nyttan av det totala företagandet, inte minst behovet av ökad lönsamhet
- Bli bättre på att leda och påverka sina medarbetare
- Ytterligare fokusera kunder som ger oss våra intäkter
- Se nyttan med samverkan på sin destination
- Genom ett managementprogram inom Besöksnäringen och att seminarierna placeras på 4 av deltagarnas anläggningar ger kursen dessutom ett rikt erfarenhetsutbyte, ett nytt nätverk och mycket idéer från andra anläggningar att ta med sig hem till den egna verksamheten – ”nystulet är bäst”
- All kompetensutveckling måste börja med de högre cheferna. Under kursen får deltagarna mycket idéer till att utveckla sin verksamhet. För att förändra, förankra och genomföra dessa i sin hemmaverksamhet kan man behöva utbilda och utveckla sina medarbetare. Här kan Service Academy erbjuda skräddarsydda interna utbildningar och föreläsningar för att snabba upp genomförandet.

BAKGRUND / SYFTE

Detta program har tidigare genomförts inom IFL och Visita Södra, men är nu en del av VisitaAkademin som ett managementprogram för hela Besöksnäringen. Har genomförts sedan 1995 och över 700 högre chefer i Besöksnäringen genomgått programmet.

Besöksnäringen är på väg att bli en av Sveriges basindustrier och Sverige blir ett tillväxtområde och ett alltmer ett attraktivt resmål både för svenskar och turister/konferenser från EU området.

Örestadsområdet kommer att ha den största tillväxten i Sverige, men genom Svensk turism och Visit Sweden blir alltfler destinationer i Sverige ”exportmogna” för turister enligt den nya nationella strategin för turism. Hotell-, konferens- och restaurangnäringen samt övrig upplevelseindustri behöver därmed öka sin kompetens, utveckla ledarskapet, driva lönsam verksamhet samt öka kundorienteringen med fokus på upplevelseutveckling.

Service Academy kommer därför att för Visitas medlemmar och andra i brancher med fokus på service erbjuda VisitaAkademins managementprogram för ökad satsning på utveckling av Besöksnäringens chefer och ledare för att säkerställa att man har branschens bästa ledare och chefer. Med målet att höja kompetensen och bredda chefer/ledare för att utveckla så att Sverige blir den mest attraktiva mötesplatsen för konferenser och ett attraktivt turistmål för affärsresenärer såväl som turister och invånarna lokalt.

Grunden för ökad konkurrenskraft är en satsning på ökad kompetens där kompetensutveckling måste starta med de högre cheferna så de inser värdet och sedan kommer att satsa på sina medarbetare.

SERVICE ACADEMY

UTBILDNING SEDAN 1995

För 23:e året genomförs därför ett managementprogram för chefer och ledare inom Besöksnäringen och annan serviceindustri där managementträning inkluderar:

- Egen personlig utveckling och Ledarskapsutveckling och medarbetarsamtal
- Verksamhetsstyrning, att driva säker och lönsam verksamhet
- Utveckling av verksamheten, rollen som strateg med fokus på upplevelseutveckling
- Att kunna ta fram en affärsplan
- Entreprenörskap, kundorientering, kreativitet, service som konkurrensmedel, service, retorik, mafö/story telling och sociala medier, RM och att skapa mervärde för kunderna med min verksamhet
- Besöksnäringen, Hotell- och Restaurang samt upplevelseindustri samt andra branscher med fokus på service

D v s programmet innebär en bred generalistutbildning för chefer/ledare som skall ge dem en ökad helhetssyn på företagsledning inom besöksnäringen och annan serviceindustri samt att mer professionellt kunna driva och utveckla lönsam turism, restaurang-, hotell- och konferensverksamhet inte minst med fokus på det nya upplevelsesamhället och att göra sin affärsidé mer unik.

FÖLJANDE OMRÅDEN KOMMER ATT INGÅ I PROGRAMMET

Egen personlig utveckling och ledarskap inklusive.

- 360 graders- och personstiltester för att ge varje deltagare en personlig utvecklingsplan för sig själv
- Ledarskap och team building/coaching
- Rollen som föredöme och att kunna påverka sina medarbetare
- Kreativitetsträning
- Nätverk och erfarenhetsutbyte och fördjupade personliga relationer inom Besöksnäringen i Sverige

Ökad professionalitet som företagare

- Att driva säker och lönsam restaurang-, hotell- och konferens samt upplevelseverksamhet
- Ekonomi i hotell, konferens, restaurang och aktivitetsföretag
- Hospitality Visions seminarium om sociala medier
- Retorik
- Entreprenörskap och affärsutveckling samt att kunna ta fram en affärsplan
- Marknadsföring och försäljning/service. Storytelling
- Sociala medier som marknads- och försäljningskanal

- Upplevelser som vägen att bli unik
- Revenue management med praktisk ekonomi
- Besöksnäringens framtid i upplevelsesamhället

Att arbeta i projektgrupper för att ta fram ett idéprojekt i form av en affärsplan

- Alla företag som vill utvecklas måste ha en affärsplan. Under kursen skall vi därför arbeta i 3-4 grupper som får träna processen att ta fram en affärsplan där slutresultatet skall vara ett idéprojekt till en affärsplan. Endera kan man arbeta fram den för ett av företagen i gruppen eller som en fiktiv affärsplan för någon av Besöksnäringens verksamheter. D v s ingen färdig affärsplan utan ett idéprojekt som man kan ta med sig hem och fördjupa eller anpassa till sin egen verksamhet.
- Som förberedelse för kursen skall deltagarna läsa böckerna ”Professionellt företagande i Besöksnäringen” respektive ”Upplevelser är vägen till framtiden” och ha med sig frågor för diskussion till kursen om branschens framtid.
- Seminarierna genomförs på fyra av deltagarnas anläggningar för att ge ytterligare erfarenhetsutbyte och idéer till att utveckla en egna verksamheten. Under varje seminarium avsetts tid för att utnyttja någon av anläggningens aktiviteter samt genomföra en rundvandring.

GENOMFÖRANDE OCH OMFATTNING

Programmet utvecklas, genomförs och följs upp i nära samarbete mellan VisitaAkademin, Service Academy Scandinavia AB och med erfarenheter från över 700 tidigare kursdeltagare, inte minst för att skaffa underlag för framtida utbildningssatsningar inom Besöksnäringen. Detta program kommer att omfatta 4 seminarier om 2-3 dagar, totalt 11 dagar.

Programorganisation:
Fia Westerberg, VD Service Academy (Programansvarig)
Gösta Fernström Arb Styrelseledamot, Fernia Consulting AB
Ann Råhlander, Programledare, Service Academy
Peter Thomelius, HR och utbildningschef inom Visita

Följande ansvarsfördelning:
Service Academy Scandinavia AB ansvarar för försäljning och rekrytering av deltagare, programupplägg, seminarieprogram, dokumentation, litteratur, programledning, föreläsare samt projektledning. Service Academy fakturerar deltagarna kursavgift av 47 000 sek ex moms en månad före kursstart

Visita marknadsför programmet via VisitaAkademin, via sitt medlemsregister, hemsida VisitaAkademin och interna utskick samt annonserar.

Anmälningar mottages av info@serviceacademy.live alt fernia@tele2.se .

Vi kommer att välja ut 4 specifika anläggningar som ligger i framkant i branschen för att ge deltagarna ytterligare erfarenheter och goda idéer att ta med sig hem. De anläggningar som vill delta bör erbjuda fri konferenslokal samt en övernattning för en föreläsare plus erbjuda en reducerad helpension för deltagarna enligt överenskommelse.

Deltagarna betalar direkt helpension till konferensanläggningen samt egna resekostnader. Där helpensionen skall inkludera helpension plus extra lunch/2 kaffe, samt 2 glas vin till middag.

SEMINARIETIDER

Seminarie 1
09-11 oktober, 2017 (3 dagar)
Hotell IKEA, Älmhult

Seminarie 2
20-21 November, 2017 (2 dagar)
Plats ej klar

Seminarie 3
10-12 januari, 2018 (3 dagar)
Stockholm Waterfront, samt plats ej klar

Seminarie 4
05 - 07 februari, 2018 (3 dagar)
Plats ej klar

Programmet totalt 11 dagar.
Seminarierna genomförs på 4 av deltagarnas anläggningar.

Programmen genomförs på 4 av deltagarnas egna anläggningar för att ge extra erfarenhetsutbyte och idéer till utveckling för den egna respektive de gästade anläggningar. Erfarenhetsutbyte och möjligheten att lära känna 6-7 olika anläggningar anses idag lika mycket värt som kursprogrammet då deltagarna sällan tar sig tid att besöka kollegors anläggningar och får mycket idéer att ta med hem till den egna verksamheten.

Avsett för 20-25 deltagare, med minimum 16 deltagare för att få ett bra erfarenhetsutbyte. I första hand avsett för chefer/ägare inom Besöksnäringen, därefter andra deltagare från Service industri från övriga Sverige. Seminariepris 47 000 sek exkl moms. Vid anmälan senast årskiftet utgår 10% rabatt, dvs 43 000 kr. Tillkommer kostnader för övernattningar ca 6-7 helpensioner, totalt ca 14-16 000 sek. Medlemmar inom Visita resp. Visita Södra kan man söka stipendier för programmet.

SERVICE ACADEMY

PROGRAMINNEHÅLL

Seminarie 1
Tema. ”Ledarskap och personlig utveckling”

- Ledarskap och team building/coaching
- 360 graders och Personstilstester
- Affärsutveckling och affärsplan
- Upplevelseindustrin i rese- och turistindustrin
- Uppstart av projektgrupper
- Entreprenörskap o affärsplan
- Sociala medier som framtidens säljkanal
- Hotell och restaurang management

Seminarie 2
Tema. ”Service och Revenue Management”

- Service och ledarskap
- Feed back på 360 graders test
- Revenue Management
- Projektgrupper

Seminarie 3
Tema: ”Ekonomi samt marknadsföring med storytelling”

- Mötes- o Hotellseminarium om sociala medier o Digitalt IQ
- Ekonomi i Besöksnäringens företag
- Storytelling
- Projektgrupper

Seminarie 4
Tema: Kreativitet, retorik och affärsplaner

- Kreativitetsträning för servicesektorn
- Kort om medarbetarsamtal
- Retorik
- Ledarskap och företagskulturer/värderingar
- Projektgrupperna presenterar sina affärsplaner
- Uppsummering av program.
- Så blir du en attraktiv arbetsgivare

METODER

Action learning, dvs ett aktivt lärande där föreläsningar blandas med grupparbeten och workshops samt ett rikt erfarenhetsutbyte mellan deltagarna. Kursen kräver en 100%-ig närvaro där deltagarna själva engagerar sig i diskussioner, grupparbeten med temagrupper.

Varje föreläsare bör inleda med att fråga deltagarna vilka förväntningar och önskemål de vill ha diskuterade under passet, för att bättre kunna anpassa dagen efter deltagarnas behov. Som grupper kommer de fyra projektgrupperna att användas, vilket kräver att föreläsarna tänkt igenom och anpassat sig till hotell, konferens, restaurang respektive upplevelsefrågor i sina grupparbeten.

För att systematisera erfarenhetsutbytet kommer seminarierna att genomföras på 4 olika anläggningar där deltagarna under 2-3 dagar skall fylla i två formulär.

- Vilka idéer kan jag bidra med till att utveckla den befintliga anläggningen
- Vilka goda idéer har jag fått på anläggningen som jag kan ta med hem och omsätta i den egna verksamheten

PERSONLIG UTVECKLINGSPLAN

Vid seminarie 1 utsändes frågeformulär personstilstest o 360 graders test, som deltagarna fyller i själva och delar ut till chefer o medarbetare.

Vid seminarie 2 kommer varje deltagare att få en individuell utvecklingsplan för sig själv, som är helt privat d v s ingen annan än deltagaren själv får någonsin se resultatet. Dessutom får de deltagare som så önskar en 10-15 minuters feedback från en ledarskapskonsulten som ger goda råd.

PROJEKTGRUPPSARBETE

Varje deltagare skall under programmet arbeta i en projektgrupp med inriktning på hotell, konferens, restaurang, destination eller upplevelseutveckling och där lära sig att ta fram en affärsplan samt ta fram ett idéprojekt i form av en affärsplan endera för ett av företagen i gruppen eller en fiktiv affärsplan för en verksamhet inom Besöksnäringen.

Under varje seminarium avsätts en kväll eller några timmar för projektarbete. Resultatet i form av ett embryo till affärsplan skall sedan presenteras inför kursen vid det sista seminariet. Det företag som vill medverka och ta fram en affärsplan för sin egen verksamhet får extra utbyte av programmet, men får sedan ta med sig idéprojektet hem och fördjupa affärsplanen.

Om man gör en fiktiv affärsplan kan var och en sedan efter kursen utveckla och anpassa planen till sin egen verksamhet. Speciellt som deltagarna får med sig 3-4 olika affärsplanidéer.

SERVICE ACADEMY

TILLSAMMANS NÅR VI DINA MÅL