



Morgunblaðið/Þórunn

**Þekking** „Vefnámskeiðin fyrir ferðaþjónustuna snúa almennt að grunnþáttum þjónustu, lausnum sem hafa ber í huga þegar tekið er á móti erfiðum viðskiptavinum og fleira í þeim dúr,“ segir Margrét Reynisdóttir um nýju vefnámskeiðin.



**NÁMSKEIÐ SEM GEFA RÉTTINDI UM GJÖRVALLA EVRÓPU**  
ÖLL ÖKURÉTTINDI - ÖLL VINNUVÉLARÉTTINDI

**Skjót leið**  
til starfsmenntunar  
Skapaðu þér **þitt eigið góðæri**



www.meiraprof.is



**NÝI**  
**ÖKUSKÓLINN**

KLETTAGÖRDUM 11 (ET-HÚSINU) - 104 REYKJAVÍK - Símar: 588 4500 - 822 4502 www.meiraprof.is - rektorinn@gmail.com



Morgunblaðið/Ómar

**Gestakoma** Ferðamenn frá öllum heimshornum sækja Ísland heim og það getur gert gæfumuninn að kunna skil á venjum og síðum þeirra þjóða sem hingað koma.

# Lærdómur fyrir lausar stundir

Vefnámskeiðin hjá Gerum betur ehf. eru einstaklingsmiðuð og er kennt með fróðleiksmolum, sýndleikin íslensk myndskreið og viðtöl, eins og Margrét Reynisdóttir segir frá. Meðal nýrra verkefna er sérhannað vefnámskeið fyrir ferðaþjónustuna á Íslandi.

**Þ**að kom eiginlega tvennt til. Í fyrsta lagi það að stundum getur verið erfið fyrir fólk að komast á hefðbundin námskeið. Það er nú þannig með fólk sem starfar í þjónustu, sem er alls um 70% þjóðarinnar, að það á ekki alltaf gott með að komast frá því þá þarf einhver annar að koma í staðin. En í þjónustu koma alltaf af og til dauðir tímar og þá er lag að nota tímann á uppbyggilegan hátt til að styrkja sig sem einstaklingur bæði og starfsmaður. Þannig verður maður öruggari, bæði í lífi og starfi,“ segir Margrét um tilurð vefnámskeiðanna hjá Gerum betur ehf. sem hafa verið í boði síðan síðastliðið vor.

## Alltaf meiri þekking

Hin ástæðan sem Margrét nefnir til sögunnar er hið sibreytilega og alþjóðavædda umhverfi sem við lifum og hrærumst í nú til dags. „Umhverfið er þannig í dag að við þurfum alltaf að vera að bæta við okkur þekkingu og vefnámskeiðin gefa fólk meiri kost á að hafa alltaf aðgang að leiðum til að efla þekkingu sína. Þú gengur að þeim hvenær sem laus stund gefst, án þess að það þurfi að rekast á eitthvað annað í dagsins önn, í starfi eða einkalífi.“

## Nýtt fyrir ferðaþjónustuna

Nýjustu vefnámskeiðin eru að sögn Margrétar sniðin að þeim geira hér innanlands sem hraðast hefur vaxið undanfarið misseri, og sér engan veginn fyrir endann á þeirri þróun. Þar erum við að tala um ferðaþjónustuna eins og kunnugt er fer þjóðir erlendra ferðamanna hér á landi vaxandi með hverju árinu og það rækilega.

„Vefnámskeiðin fyrir ferðaþjónustuna snúa almennt að grunnþáttum þjónustu, lausnum sem hafa ber í huga þegar tekið er á móti erfiðum viðskiptavinum og fleira í þeim dúr. Þá förum við enn fremur vel yfir það hversu nauðsynlegt það er að vita meira um gestina hverju sinni.“ Margrét bendir á að það er sitt hvað, hvernig tekið er á móti hópi frá Japan, svo dæmi sé tekið, samanborið við hóp frá Rússlandi eða aftur frá Þýskalandi. Þó að við mannfólkið séum í eðli okkar eins, þá eru síðirnir og venjurnar ólíkar frá einni þjóð til annarrar. Það er lykiltatriði að kunna skil á helstu þáttum í síðum og venjum hvers hóps ef vel á að vera, þegar við erum að taka á móti gestum. Sumir borða ekki svinakjöt af trúarlegum ástæðum, fyrir öðrum er sjálfsagt að hmeigja sig þegar tekið er á móti þeim. Þá eru þeir til sem eru hjátrúarfullir gagnvart tölunni 4 og enn aðrir vilja skilyrðislaust klaka í vatnið sitt.“

Það sem virðist vera smáatriði getur nefnilega skipt stórmáli.

## Þekking þvert á fyrirtækið

Það er þetta sem ferðaþjónustunámskeiðið gengur út á, segir Margrét – að gera starfsfólk meðvitaðra og auka þekkingu. Aðspurð bætir hún því við að námskeiðin séu ekki öll miðuð við þjónustustörf í framlinuni heldur líka gagnvart stjórnendum, sérfræðingum og öðrum sem starfa á bak við tjöldin, eins og það er gjarnan kallað. „Það eru gömul sannindi og ný að þegar maður er með námskeið fyrir fyrirtæki að ef topparnir eru ekki með á nótunum í því sem framlinufólkið er að tileinka sér, þá er erfið að innleiða þekkinguna og koma henni í framkvæmd. Ef stjórnendur koma fram með þeim hætti að ekki er til fyrirmyndar, svara með dónalegum hætti í síma og svo framvegis, þá eru þeir um leið að senda út þau skilaboð að þess háttar hegðun og framkoma sé í lagi. En því fer vitaskuld víðsfjarri.“

Eftir höfðinu dansa jú limirnir.

## Hvar og hvenær sem er

Vefnámskeiðin ganga þannig fyrir sig að þátttakendur fá rafrænan aðgang inn á kerfið hjá Gerum betur og til þessa má nota bæði tölvur og hvers konar snjalltæki, á borð við spjaldtölvur og snjallsíma. „Sem mögulegt dæmi má nefna rútubílstjóra sem fær stund milli stríða er farþegaþúpurinn, sem samanstendur í það skiptið af Kínverjum og Ísrælsmönnum, stígur út til að skoða Hallgrímskirkju. Á meðan hefur hann hálf tíma til að göggyva sig á því hvernig hann getur með bestum hætti komið til móts við óskir og þarfir þessara tveggja hópa, meðan hann slakar á í bílstjórasettinu eða hver sem honum hentar.“

Efnið fer að miklu leyti fram með vídeómyndskreiðum og eru spurningar úr efniinu sem þarf að svara. Þannig fæst stöðug endurgjöf og við blasir hve mikið lærdist og eins hvar má gera betur þegar farin er önnur yfirferð. Með þessu móti má nýta vefnámskeiðið í allar glufurnar sem eiga til að myndast í dagsins önn hjá okkur öllum. Með ferðaþjónustunámskeiðinu fylgir enn fremur bókinn *Þjóðerni og þjónusta - Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti* sem fletta má upp í og finna upplýsingar um einstaka þjóðerni eftir því sem þörf kallar á.“

Margrét bætir því við að vefnámskeiðin innihaldi viðtöl við reynsluþolta í ferðaþjónustinni, viðtöl við erlenda einstaklinga búsetta á Íslandi og loks Íslendinga sem hafa verið búsettir erlendis. Þetta er því eins og einkakennari sem er alltaf til taks.“  
jonagnar@mbl.is