

## 6. HLUTI

# Samvinna, samskipti og mikilvægi þverfaglegs náms



Co-funded by  
the European Union

# Samvinna, samskipti og mikilvægi þverfaglegs náms

Þessi hluti snýst um að eftir hann verðirðu með nauðsynlega færni fyrir árangursríkt samstarf, skýr samskipti og þverfaglegar nálganir. Í heimi þar sem fjölbreytt sjónarmið og samvinna eru lykillinn að nýsköpun og sjálfbærum árangri. Með því að tileinka þér þessa hæfileika muntu bæta faglega þróun þína og sömuleiðis leggja þitt af mörkum til að efla jafnrétti kynjanna og sjálfbæra starfshætti í ferðaþjónustunni um gervalla Evrópu.

**01** Grundvallaratriði árangursríks samstarfs

**02** Samskiptahæfni fyrir leiðtoga

**03** Að auðvelda ákvarðanatöku og hugmyndavinnu

**04** Stafræn töl fyrir samvinnu og samskipti

**05** Að virkja vöxt og þverfaglegt nám

**06** Að auka þátttöku hagsmunaaðila

Styrkt af Evrópusambandinu. Skoðanir og skoðanir sem settar eru fram eru þó eingöngu höfundar og endurspeгла ekki endilega skoðanir Evrópusambandsins eða Framkvæmdastofnunar Evrópu um mennta- og menningarmál (EACEA). Hvorki Evrópusambandið né EACEA geta borið ábyrgð á þeim.



Co-funded by  
the European Union





# 01

## Grundvallaratriði árangursríks samstarfs



# Grundvallaratriði árangursríks samstarfs

Árangursrík samvinna er helsta eldsneyti öflugra hópa, sérstaklega í líflegum atvinnugreinum eins og ferðaþjónustunni. Mikilvægustu hlutirnir fyrir þá uppskrift eru:

- 1. Skilningur á hvernig liðið spilar saman, hlutverkum hvers og eins og styrkleikum/veikleikum.**
- 2. Að byggja upp traust þar sem gagnsæi og ábyrgð eru lykilatriði.**
- 3. Umhverfi án aðgreiningar.**
- 4. Lausn deilumála og leit að sátta og samstöðu.**

Þessi grundvallaratriði auka ekki bara framleiðni og nýsköpun hópanna, heldur bæta þau líka skipulag, hjálpa kvenleiðtogum að skara fram úr og veita innblástur í ferðaþjónustunni.



## **ATHYGLISVERÐ GREIN:**

Ný rannsókn sýnir að samvinna ýtir undir árangur á vinnustað  
(á Forbes.com)



# 1. Að skilja samspil hóps og hlutverk

- 1 Að þekkja færni, styrkleika og veikleika allra í hópnunum.
- 2 Útdeila hlutverkum og ábyrgð í samræmi við styrkleika hvers og eins.
- 3 Styðja og finna úrræði til að bæta veikleika.
- 4 Efla aðlögunarhæfni varðandi breytingar á hópnunum og þörfum hvers verkefnis.
- 5 Búðu til umhverfi sem styður við alla og eykur þar með samheldni og bætir frammi-stöðu.
- 6 Hvettu til opins samtals um færni innan hópsins.



## 2. Að byggja upp traust með gagnsæi og ábyrgð sem lykilatriði



Hvetja til opinna og heiðarlegra samskipta til að rækta menningu gagnsæis



Hafðu skýrar væntingar og stattu við skuldbindingar til að sýna fram á áreiðanleika



Innleiddu samræmda eftirfylgni á verkefnum til að sýna ábyrgð



Deildu upplýsingum til að koma í veg fyrir vannýtta þekkingu og byggja upp gagnkvæmt traust



Fagnaðu afrekum hópsins til að styrkja trúna á sameiginlega færni ykkar.



Ræðið mistök og vandamál opinskátt, notaðu þau sem tækifæri til að læra af og forðastu sakbendingar



### 3. Að byggja upp umhverfi fyrir inngildingu á vinnustað ...



Stuðlaðu að virðingu fyrir öllum þar sem allar hugmyndir/skoðanir eru metnar til jafns, óháð stigveldum eða bakgrunni



Hafðu reglulega hópefli sem hvetur til samkenndar og kennir fólki að meta fjölbreytileikann



Bjóddu upp á þjálfun um inngildingu og menningarfærni til að auka vitund og festa í sessi inngildingu



Tryggðu jafnan aðgang allra að tækifærum og úrræðum, stuðlaðu að sanngirni



Innleiddu starfshætti sem draga með virkum hætti úr mismunun og fordómum



## 4. Þróaðu lausnir á deilumálum og byggðu upp samstöðu

1. Innleiddu skýra ramma um **lausn deilumála** sem hjálpa teyimum að vinna úr ágreiningi, með áherslu á að finna sameiginlega fleti á málunum.
2. **Þjálfðu starfsfólk í samninga- og miðlunarfærni** til að auðvelda uppbyggjandi samræður og skilning milli deiluaðila.
3. Hvettu til **lausnamiðaðs hugarfars**, með áherslu á sameiginleg markmið og gildi fyrirtækisins sem grundvöll samstöðu.
4. Búðu til umhverfi þar sem **reglulega er skipst á endurgjöf** og tekið er á málum með fyrirbyggjandi hætti áður en þau þróast yfir í alvarleg átök.







# 02

## Samskiptahæfni fyrir leiðtoga



# Samskiptahæfni fyrir leiðtoga ...

Fyrir leiðtoga í ferðapjónustunni er samskiptafærni sérlega mikilvæg, vegna þess hve samskipti við viðskiptavini eru mikilvæg í þessum þjónustumiðaða iðnaði.

**Hér eru fjögur lykilatriði fyrir góð samskipti:**

## Úthugsuð samskiptatækni

Að sameina munnlega og óorðaða færni, virka hlustun og tilfinningalega greind til að skapa jákvæð samskipti við viðskiptavini og samheldinn hóp.

## Markviss sagnamenska og samtal við almenning

Notaðu sagnamensku til að festa vörumerki í sessi og til að hvetja starfsfólk, og nýttu ræðumensku til að ná til fjölbreytilegra markhópa.

## Lausn deilumála og framúrskarandi þjónusta

Notaðu átakastjórnunar- aðferðir til að leysa úr kvörtunum viðskiptavina og til að leysa innri deilur, og tryggja með því gæði þjónustu og samstöðu teymisins.

## Menningargreind og inngilding

Að þróa fjölmennigarlega samskiptahæfileika til að leiða fjölbreytt teymi og þjóna alþjóðlegum viðskiptavinum, skapa andrúmsloft inngildingar þar sem allir eru velkomnir.



# ÁBENDINGAR:

## Hápróuð samskiptatækni

Að sameina munnlega og verklega færni, virka hlustun og tilfinningalega greind til að skapa jákvæð samskipti við viðskiptavinum og samheldni í teyminu.

- Taktu þátt í þjálfunarnámskeiðum þar sem lögð er áhersla á blæbrigði tóna, hvernig mismunandi tónfall getur haft áhrif á upplifun viðskiptavina og viðbrögð teymisins.
- Notaðu hlutverkaleiki til að æfa og bæta jákvæða líkamstjáningu og tryggja að óorðuð líkamstjáning sé í takt við það sem þú segir.
- Sæktu námskeið í virkri hlustun, þar sem þú og aðrir starfsmenn geta lært að hlusta af alvöru á viðskiptavinum og samstarfsfólki og sýnt þeim skilning og samkennd.
- Hvettu til aðferða við endurgjöf þar sem viðskiptavinir og starfsmenn geta deilt reynslu sinni og veitt innsýn í hvernig upplifun þeirra er af tónfalli og líkamstjáningu.
- Beittu núvitundartækni sem hjálpar þér sem stjórnandi að verða meðvitaðri um samskiptastíl þinn og áhrif hans á aðra.



## Virk hlustun ...

Að þróa virka hlustun og samkennd felur í sér þjálfun til að einbeita sér að fullu, skilja, bregðast við og muna það sem sagt er. Þetta má læra með æfingum sem leggja áherslu á að hlusta af athygli án truflana, túlka óorðaða líkamstjáningu og bregðast við með samkennd og skilningi. Þetta byggir upp traust og skilvirka þátttöku.



[The Art of Listening | Simon Sinek \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=93793g31150)



# ÁBENDINGAR:

Stefnumótandi  
sagnamennska og  
opinber þátttaka

Að nýta galdra sagnamennsku til að festa vörumerki í sessi og hvetja starfsfólk til dáða, ásamt áhrifaríkri ræðumennsku til að hafa áhrif á fjölda markhópa.

- Sæktu námskeið í sagnagerð sem leggja áherslu á að búa til sannfærandi sögur sem samræmast og efla þín gildi (og vörumerki) og framtíðarsýn.
- Þróaðu þína eigin frásagnarlist, leggðu áherslu á hvernig persónulegar sögur (og vinnusögur) hvetja starfsfólk áfram og hitta viðskiptavini í hjartastað. Þetta má nota sem efni í markaðsefni og á samfélagsmiðlum til að styrkja hollustu við vörumerkið.
- Þjálfðu ræðumennsku til að byggja upp sjálfstraust og færni í að flytja sannfærandi og grípandi kynningar fyrir mismunandi áhorfendur.
- Æfðu þig í að deila sögum um velgengni og reynslusögum viðskiptavina á vinnufundum og fyrirtækjaviðburðum til að styrkja fólk í trúnni á vörumerkið.





# HORFÐU – Máttur sögunnar ...



Sögur eru öflugt samskiptatæki. Þær geta gert flókin gögn skiljanleg og skapað áhuga eða skuldbindingu.

Í þessu stutta myndbandi lærum við um:

- Kosti áhrifamikillar sögu
- Hvernig þú getur bætt þig í að segja sögur
- Hvernig nota má sögur til að skapa tengsl



# ÁBENDINGAR:

Lausn deilumála  
og framúr-  
skarandi þjónusta

Að nota átaka-  
stjórnun til að  
svara kvörtunum  
viðskiptavina,  
leysa innanhús-  
deilur og viðhalda  
gæðastöðlum  
varðandi gæði  
þjónustunnar og  
samstöðu  
starfsmanna.

- Ræktaðu menningu opinna samskipta, þar sem þér og öðrum starfsmönnum finnst þægilegt að deila áhyggjum og knýja á að tekið sé á málum á uppbyggjandi og fyrirbyggjandi hátt.
- Þróaðu tækni til að miðla málum í innanhússdeilum, með áherslu á að skilja mismunandi sjónarmið og finna lausnir sem gagnast báðum aðilum.
- Innleiddu þjálfun í átakastjórnun svo bæði þú og starfsfólk þitt öðlist færni í samningaviðræðum, samkennd og lausn vandamála, til að svara kvörtunum viðskiptavina eða leysa innanhússátök á áhrifaríkan hátt.
- Styddu skýrt verklag til að leysa deilur, með gæði þjónustu og samheldni starfsmanna í forgangi.
- Endurskoðaðu og aðlagðu aðferðir við átakastjórnun reglulega út frá endurgjöf og breytilegum þörfum innan fyrirtækisins.



# ÁBENDINGAR:

## Menningar- greind og inngilding

Að þróa fjölmennigarlega samskipta-hæfileika til að leiða fjölbreytt teymi og þjóna alþjóðlegum hópviðskiptavina stuðlar að andrúmslofti þar sem allir eru velkomnir.

- Þjóddu upp á þjálfun til að fræða þig og starfsfólk þitt um mismunandi menningu, hefðir og samskipti, sem eykur færni ykkar til að eiga samskipti ykkar á milli sem og við fjölbreyttan hóp viðskiptavina.
- Tryggðu tækifæri til tungumálanáms og grunnþjálfunar í tungumálum sem eru algeng meðal erlendra viðskiptavina ykkar.
- Búðu til fjölbreytt stjórnendagateymi með inngildingu að leiðarljósi sem endurspeglar fjölmennigarlegan hóp viðskiptavina ykkar og sem setur fordæmi fyrir fyrirtækið allt.
- Hvettu fólk til að miðla menningarupplifun og sjónarmiðum innan hópsins, sem eflir dýpri skilning og kennir fólki að meta fjölbreytileikann.





# 03

Að auðvelda  
ákvarðanatöku og  
hugmyndavinnu



# Góð ákvarðanatataka og hugmyndapróun

Í hröðum og síbreytilegum heimi ferðapjónustunnar er hæfileikinn til að taka upplýstar ákvarðanir tímanlega og þróa nýstárlegar hugmyndir lykilþáttur í að ná árangri.

Því er tilvalið að skoða aðferðir til að:

1. hagnýta gagnadrifnar upplýsingar,
2. efla skapandi hugsun, og,
3. hvetja til fjölbreyttra sjónarmiða,

til að tryggja að ákvarðanir séu bæði nýstárlegar og árangursríkar.

Með því að leggja áherslu á mismunandi aðferðir til samvinnu er tilgangur þessa hluta að tryggja þér nauðsynleg verkfæri og hugarfar til að takast á við flóknar áskoranir og grípa tækifæri sem bjóðast.

## **FORVITNILEG LESNING:**

Partners In Crime: The Power of Finding Your Creative Collaborator | eftir Jason Keath | á Medium



# Gagnadrifin ákvarðanataka



Ef þú æfir þig meðvitað að blanda eðlislægum ákvörðunum, sem byggja á reynslu, saman við greinandi, gagnadrifna nálgun, þá bætir þú ákvarðanatöku þína og ert fær um að taka ákvarðanir sem samræmast þínu innsæi og eru einnig studdar gögnum.

- 1. Ræktaðu sjálfsvitund:** Byrjaðu á því að skilja hvernig þú tekur ákvarðanir. Að gangast við eigin tilhneigingum er fyrsta skrefið í að átt að yfirvegaðri ákvarðanatöku.
- 2. Lærðu gagnalæsi almennilega.** Lærðu hvernig á að safna gögnum, greina þau og draga ályktanir af þeim þannig að það gagnist við ákvarðanatöku.
- 3. Samþættu gögnin reynslu þinni:** Þegar þú tekur ákvörðun skaltu byrja á að skoða tiltæk gögn og hvað þau gefa til kynna. Íhugaðu síðan reynslu þína og reynslu samstarfsfólks þíns. Hvernig er sú reynsla í takt við gögnin og að hvaða leyti frábrugðin?
- 4. Greindu atburðarásina:** Greindu atburðarásina til að skoða hvernig mismunandi ákvarðanir gætu ollið mismunandi niðurstöðu. Sameinaðu gagnaspár við eigin reynslu til að meta hugsanlegar niðurstöður.
- 5. Treystu, en fáðu staðfestingu:** Treystu eðlishvötinni, en bakkaðu hana upp með gögnum ef þú getur. Ef gögnin stangast á við eðlishvöt þína skaltu kafa dýpra til að skilja hvers vegna.
- 6. Hugleiddu og lærðu:** Eftir að þú hefur tekið ákvörðun skaltu íhuga niðurstöðuna. Hvað getur þú lært af þessu næst þegar þú þarft að taka ákvörðun?



# Að efla skapandi hugsun



Skapandi hugsun er ekki bara dýrmæt færni heldur lykilþáttur skilvirkrar forystu, sem gerir stöðuga nýsköpun, skilvirka lausn vandamála og aðlögunarhæfni mögulega í hröðu samkeppnisumhverfi.

1. **Hvetja til forvitni og víðsýni:** Ræktaðu menningu þar sem fólk er hvatt til að spyrja spurninga og kynna sér nýjar hugmyndir. Efldu forvitni með því að spyrja opinna spurninga og ögra gefnum forsendum.
2. **Búðu til fjölbreytt teymi** með mismunandi bakgrunn, reynslu og sjónarhorn. Það stuðlar að skapandi lausn vandamála, þökk sé mismunandi sjónarmiðum og hugmyndum.
3. **Skapaðu öruggt rými til að deila hugmyndum**, þar sem fólki finnst öruggt að tjá hugsanir sínar og hugmyndir (bæði góðar og slæmar) án þess að óttast gagnrýni og litið er á mistök sem eitthvað til að læra af.
4. **Innleiddu reglulega þankahríðarfundir** og notaðu aðferðir eins og hugarkort, sex hugsanahatta, hönnunarhugsun eða SCAMPER-aðferðina til að örva skapandi hugsun.
5. **Skapaðu þvervirk lærdómstækifæri:** Sýndu starfsmönnum mismunandi hliðar fyrirtækisins til að dýpka skilning þeirra og kveikja nýjar hugmyndir.
6. **Innblástur að utan:** Hvetjið fólk til að leita út fyrir ferðapjónustuna til að finna innblástur, og finna þar strauma, tækni og aðferðafræði sem hægt er að aðlaga ferðapjónustunni.
7. **Verðlaunaðu nýsköpun:** Verðlaunaðu skapandi hugmyndir og lausnir og undirstrikaðu með því áherslu fyrirtækisins á nýsköpun.



# Að hvetja til fjölbreyttra sjónarmiða



Með því að tryggja að fjölbreytt sjónarmið heyrir ekki bara, heldur séu líka hluti af ákvarðanatöku og mótun hugmynda, muntu sjá að nýstárlegum hugmyndum mun fjölga, hugmyndum sem eru ekki bara fyrir alla heldur eru líka skilvirkari. Mögulegar leiðir að þessu þessu markmiði:

- 1. Fjölbreytt liðssamsetning:** Byggðu upp teymi með fólki með mismunandi bakgrunn, uppruna og sérsvið, sem tryggir að fjölbreytt reynsla og sjónarmið koma við sögu, sem gerir ákvarðanatöku og hugmyndaferli gjöfulli.
- 2. Að þjálfra meðvitund um hlutdrægni:** Þjóddu upp á þjálfun þar sem fólk lærir að þekkja og lágmarka ómeðvitaða hlutdrægni. Það skapar umhverfi þar sem öll sjónarmið eru metin og ígrunduð af fordómaleysi.
- 3. Virk leit að mismunandi skoðunum:** Leitaðu meðvitað skoðanna frá starfsmönnum sem láta minna fyrir sér fara sem og sjónarmiðum fulltrúa minna sýnilegra hópa.
- 4. Þvervirkt samstarf:** Sem fyrr segir þá mun aukin samvinna á milli mismunandi deilda eða sérfræðinga mun skapa krossfrævun og getur leitt til nýstárlegri og heildstæðari lausna.
- 5. Ígrundaðir starfshættir:** Eftir að ákvarðanir hafa verið teknar eða hugmyndir þróaðar skaltu ígrunda ferlið. Skoðaðu hvernig fjölbreytt sjónarmið voru hagnýtt og hvað má bæta í ferlinu.





# 04

Stafræn tól fyrir  
samvinnu og  
samskipti



# Kostir STAFRÆNNA TÓLA fyrir leiðtoga í ferðapjónustunni

## Aukin skilvirkni og aðgengi

Þau straumlínulaga samskiptaferli, sem gerir upplýsingaflæði hraðara og aðgengilegra, óháð landfræðilegum hindrunum. Þetta munar öllu í hinum alþjóðlega og oft afmiðjaða heimi ferðapjónustunnar.



## Bætt samvinna

Verkefnastjórnunar-hugbúnaður og samvinnusvæði á netinu gera fólki mögulegt að vinna saman í rauntíma, deila skjölum og fylgjast með framvindu, sem stuðlar að samhæfðara hópumhverfi.



## Sveigjanleiki og stillingar

Stafræn tól hafa þann sveigjanleika að laga sig að misstórum verkefnum og hópum, sem hægt er að stilla til að bregðast við mismunandi rekstrarkröfum.



## Vir kara samband við viðskiptavini

Með samfélagsmiðlum og stafrænum markaðstólum geta ferðapjónustufyrirtæki verið í beinum samskiptum við viðskiptavini, fengið endurgjöf og sérsniðið þjónustu sína til að bregðast við breytilegum óskum neytenda.



## Kostnaðarhagk væmni

Með því að draga úr þörf fyrir skrifstofuaðstöðu og auka möguleika á fjarvinnu geta stafræn tól sparað verulegan kostnað.





# Stafræn tól sem auka skilvirkni og aðgengi

1. **Tölvupóstþjórnar (t.d., [Gmail](#), [Outlook](#)):** Fyrir dagleg samskipti bjóða upp á ósamstillt skilaboð og miðlun upplýsinga.
2. **Spjallforrit og spjalltöl (t.d., [Slack](#), [Microsoft Teams](#)):** Þessi tól ýta undir stutt samtöl í rauntíma og eru gagnleg fyrir hröð samskipti og teymisvinnu.
3. **Fjarfundarbúnaður (t.d., [Zoom](#), [Microsoft Teams](#)):** Nauðsynlegt til að halda fjarfundi, sérstaklega dýrmætt til að tengja saman teymi á mismunandi svæðum.
4. **Ský og skráadeilingarþjónusta (t.d., [Google Drive](#), [Dropbox](#), [OneDrive](#), [WeTransfer](#)):** Þessi tól gera starfsfólki kleift að nálgast og deila gögnum hvaðanæva úr heiminum, sem auðveldar samvinnu á mismunandi sviðum fyrirtækisins.



# Stafræn tól til að bæta samvinnu



- 1. Samvinnustýringarvefsvæði (t.d., [Asana](#), [Monday.com](#), [Trello](#)):** Þessi vefsvæði gera stjórnendum kleift að stjórna verkefnum, fylgjast með framgangi og úthluta verkefnum á gagnsæjan hátt, sem stuðlar að samvinnu og ábyrgð.
- 2. Stafrænar töflur (t.d., [Miro](#), [Microsoft Whiteboard](#)):** Stafrænar töflur eru tilvaldar fyrir þankahríð, sem gerir starfsfólki kleift að sýna hugmyndir sjónrænt, óháð staðsetningu þeirra.
- 3. Verkefnastjórnunarhugbúnaður (t.d., [Todoist](#), [ClickUp](#)):** Hjálpar teyllum að forgangsraða verkefnum, setja tímamörk og fylgjast með stöðu verkefna sem eru í gangi, sem tryggir að allir séu á sömu blaðsíðu og meðvitaðir um sitt hlutverk.



# Stafræn tól sem bæta samskipti við viðskiptavinum

1. **Samfélagsmiðlar (t.d., [Facebook](#), [Instagram](#), [X](#), [LinkedIn](#)):** Góðir til að deila efni, kynningum, uppfærslum og endurgjöf.
2. **Utanumhald fyrir samskipti við viðskiptavinum (t.d., [Salesforce](#), [HubSpot](#)):** Nýtast til að halda utan um samskipti við viðskiptavinum, þátttökusögu þeirra og sérsníða samskiptin að þeirra þörfum.
3. **Póstlistahugbúnaður (t.d., [MailerLite](#), [Constant Contact](#)):** Gagnlegt fyrir markvissar og sérsníðnar tölvupóstsherferðir, til að halda viðskiptavinum við efnið og halda þeim upplýstumd.
4. **Almenningsrýnisíður (t.d., [TripAdvisor](#), [Yelp](#), [Google My Business](#)):** Síður sem nauðsynlegt er fyrir ferðaþjónustufyrirtæki að fylgjast með og bregðast við umsögnum viðskiptavina og stýra þannig orðspori sínu.
5. **Bókunarkerfi (t.d., [OpenTable](#), [Booking.com](#), [Hostelworld](#)):** Gera viðskiptavinum auðvelt að bóka.





**STAFRÆN TÓL AUÐVELDA EKKI BARA SAMSKIPTI**

**OG SAMSTARF, HELDUR TRYGGJA LÍKA**

**REKSTRARHAGKVÆMNI, SAMSKIPTI**

**VIÐ VIÐSKIPTAVINI OG ALHLIÐA**

**VIÐSKIPTAVÖXT Í FERÐAÞJÓNUSTUNNI.**





# 05

Að virkja vöxt og  
þverfaglegt nám





# Þverfaglegt nám og vöxtur

Þverfaglegt nám og vöxtur vísar til **menntunaraðferðar** eða starfsþróunarstefnu sem samþættir **þekkingu, aðferðir** og **uppgötvanir** úr mörgum greinum og fræðasviðum.

Þessi nálgun er hönnuð til að **skapa fjölbreyttari skilning og getu til að leysa vandamál** með því að eyða mörkum á milli hefðbundinna fræðigreina. Í faglegu umhverfi getur þessi nálgun einnig aukið sköpunargáfu og þroskað liprara starfsfólk með meiri aðlögunarhæfni, sem skiptir allt máli fyrir öflugra ferðaþjónustu.

„Heildin er stærri en summa hlutana“

Aristóteles



# Leiðir til að virkja þverfaglegt nám og vöxt

**Stuðlaðu að samstarfi milli deilda:**

Stuðlaðu að verkefnum og teyllum sem innihalda starfsmenn úr mismunandi deildum eða með mismunandi sérsvið, stuðla að flæði fjölbreyttra hugmynda og aðferða.

**Hvettu til hagnýtrar samvinnu**

**Auðveldaðu sameiginlegar vinnustofur og námskeið**

Skipuleggðu vinnustofur þar sem fagfólk af mismunandi sviðum deilir þekkingu sinni og sýn, sem eykur gagnkvæman skilning.

Finndu tilefni fyrir starfsmenn til að nýta þverfaglega þekkingu sína á hagnýtan hátt, eins og fyrir þverfagleg verkefni eða nýsköpunaráskoranir.

**Innleiddu leiðbeinanda-þrógrömm**

Paraðu saman einstaklinga úr mismunandi fræðigreinum og láttu þá leiðbeina hvor öðrum, sem gerir þeim kleift að læra milliliðalaust af reynslu og innsýn hvors annars.

**Umbunaðu fyrir góðan árangur**

Fagnaðu árangri sem hlýst vegna þverfaglegs starfs, það undirstrikar gildi þessarar aðferðar.



## ÖFUG LEIÐSÖGN

Einnig þekkt sem „að leiðsegja upp á við.“

Öfug leiðsögn snýr hefðbundinni stigveldisaðferð við leiðsögn á haus. Í stað þess að láta eldri starfsmann taka óreyndari starfsmann undir sinn verndarvæng, þá snúast öfug leiðbeinendasambönd um að sá reyndari verður nemandinn og áherslan er á reynslu þess óreyndari.



# Öfug leiðsögn í viðskiptum: 1. hluti



Markmiðið öfugrar leiðsagnar er fyrst og fremst að gera leiðtogum og stjórnendum kleift að sjá fyrirtæki sitt og umheiminn með augum þeirra yngri sem geta kynnt þá fyrir nýrri færni og þekkingu. Sagan segir að öfug leiðsögn hafi orðið til þegar Jack Welch, fyrrum forstjóri General Electric, kynnti hugmyndina þegar hann kom úr ferðalagi árið 1999 og bað æðstu yfirmenn að finna sér yngri leiðbeinanda til að hjálpa þeim við að bæta tölvukunnáttu sína.

[Jack Welch og öfug leiðsögn hjá fyrirtækjum– 1. hluti](#)  
– [YouTube](#)



# Öfug leiðsögn í viðskiptum: 2. hluti



Í öfugri leiðsögn stofna yngri starfsmaður og reyndari starfsmaður til „*faglegrar vináttu*“ og skiptast á kunnáttu og þekkingu.

Þetta kann að virðast óvenjulegt við fyrstu sýn, en öfug leiðsögn er frábær leið til að miðla þekkingu í fyrirtækjum.

En hvernig er hægt að útfæra hana? Þetta myndband sýnir stuttar og almennar leiðbeiningar um hvaða aðferðir henta best mismunandi fyrirtækjum.

[Öfug leiðsögn hjá fyrirtækjum – 2. hluti – YouTube](#)







# 06

## Að auka þátttöku hagsmunaaðila



# Af hverju er þátttaka hagsmunaaðila mikilvæg?

Þátttaka hagsmunaaðila er lykilatriði fyrir lítil og meðalstór fyrirtæki í ferðaþjónustu, þar sem hún byggir upp traust og sterk tengsl, sérstaklega við nærsamfélagið, viðskiptavini og starfsmenn. Þessi þátttaka skiptir öllu til að fá dýrmæta endurgjöf, auka tryggð viðskiptavina og hvetja til nýsköpunar. Hún hjálpar líka til við að fullnýta möguleika fyrirtækisins, laða að fjárfesta og halda þeim og lágmarka áhættu. Fyrir lítil og meðalstór fyrirtæki snýst árangursrík þátttaka hagsmunaaðila ekki bara um að viðhalda góðum samskiptum; þetta er stefnumótandi aðgerð sem getur ýtt undir vöxt, bætt orðspor og tryggt sjálfbærni til lengri tíma á samkeppnismarkaði.



# Hvernig á að AUKA þátttöku hagsmunaaðila ...

1. **Berðu kennsl á hagsmunaaðila og reyndu að skilja þá**, þar á meðal viðskiptavini, starfsmenn, birgja, nærsamfélagið og fjárfesta. Þróaðu samkennd og vertu með á hreinu hvernig fyrirtækið þitt hefur áhrif á þá.
2. **Skilvirk samskipti:** Mótaðu samskiptastefnu þína svo hún henti mismunandi hagsmunahópum, tryggðu að skilaboðin séu grípandi og skipti máli.
3. **Skapaðu sterk sambönd** með því að skapa traust í gegnum gagnsæi og hreinskilni. Regluleg samskipti og persónuleg samskipti styrkja þessi sambönd.
4. **Vertu í samstarfi við hagsmunaaðila og fáðu þá alltaf að borðinu í ákvarðanatöku** þegar það er hægt. Það eykur tryggð þeirra og stuðning við aðgerðir þínar.



# Hvernig á að AUKA þátttöku hagsmunaaðila ...

- 5. Reglulegar fréttir:** Haltu hagsmunaaðilum upplýstum um framgang, þróun og árangur verkefna. Það skapar traust og hjálpar hagsmunaaðilum að vera með markmiðin á hreinu.
- 6. Skjót svör við endurgjöf og áhyggjum:** Taktu frumkvæði og vertu fljót að bregðast við endurgjöf og mögulegum áhyggjum hagsmunaaðila. Þá sjá þeir að þú kannt að meta þeirra framlag og ert ákveðin í að bæta fyrirtækið.
- 7. Fylgstu með þátttöku og mældu hana:** Fylgstu vel með þátttöku hagsmunaaðila og mældu skilvirkni þeirra aðferða sem þú notar til að ná til þeirra, gerðu breytingar ef þarf.







# Hversu vel þekkir þú hagsmunaaðila þína?



Tími til að íhuga ... reyndu að svara þessum spurningum:

1. Veistu hverju hinn dæmigerði ferðamaður er að leita að þegar hann heimsækir nærumhverfi þitt/fyrirtækið þitt?
2. Ertu að uppfylla þarfir hans?
3. Hvernig gætirðu bætt samskipti þín við gesti þína og aðra hagsmunaaðila?



# Fáðu innblástur...

Í Handbók We Lead um góða starfshætti er er frásögn Georginu Howard, sem sýnir hversu mikilvægt og árangursríkt það var fyrir fyrirtækið hennar að vinna með hagsmunaaðilum á svæðinu og eiga í samskiptum við þá. Fyrirtæki hennar, The Pyrenean Experience, er byggt upp á samböndum, ræktun samfélags og samvinnu.





# Að tryggja samvinnu og sjálfbærni til framtíðar

- [How to Create a Collaborative Culture | The Workstream á Atlassian](#)
- [Better together: Why collaboration is more important than ever | edie](#)
- [5 steps to successful collaboration | GreenBiz](#)
- [How collaboration creates value and accelerates change | GreenBiz](#)



[www.welead.eu](http://www.welead.eu)



Fylgið okkur hérna:



This license enables reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format, so long as attribution is given to the creator. The license allows for commercial use. CC BY includes the following elements: BY: credit must be given to the creator.



Co-funded by  
the European Union