

Nafn námsskrár:

Færni í ferðaþjónustu II

Lengd náms:

100 kennslustundir

Fjöldi eininga:

Allt að 9 einingar

Hverjum ætlað:

Starfsfólki í ferðaþjónustu

1. útgáfa 2008



Inngangur	1
Forsendur náms.....	2
Markmið og skipulag.....	6
Útskýringar á framsetningu námslýsinga.....	10
Lota 1: Persónuleg færni	11
Kynning á námi og vinnubrögðum.....	12
Sjálfsþekking og sveigjanleiki	13
Tjáning og framkoma	14
Vinnubrögð og vinnuvernd	15
Lota 2: Almenn færni	16
Tungumál	17
Tölvur og upplýsingatækni	18
Lota 3: Fagleg færni.....	19
Vinnustaðurinn	20
Varan og viðskiptavinurinn.....	21
Umhverfismál og ferðapjónusta	22
Lota 4: Sérsvið í ferðapjónustu	23
Afþreying	24
Afþreying og öryggi.....	25
Farartæki og akstur.....	26
Samfélags- og staðarþekking	27
Fyrsta hjálp.....	28
Vettvangsnám	29
Lokaverkefni	30
Námslok og mat	31
Bílaleigur	32
Móttakan	33
Ökutæki	34
Samfélags- og staðarþekking	35
Vettvangsnám	36
Lokaverkefni	37

Námslok og mat	38
Hópbifreiðar.....	39
Farþegar.....	40
Ökutæki, akstur og umferð	41
Samfélags- og staðarþekking	42
Fyrsta hjálp.....	43
Vettvangsnám	44
Lokaverkefni	45
Námslok og mat	46
Hótel- og veitingagreinar.....	47
Móttakan	48
Þjónað til borðs	49
Þrif og hreinlæti á vinnustað.....	50
Samfélags- og staðarþekking	51
Fyrsta hjálp og öryggismál	52
Vettvangsnám	53
Lokaverkefni	54
Námslok og mat	55
Mat til styttingar á námi í framhaldsskóla.....	56



Lýsing

Færni í ferðapjónustu II er hannað fyrir starfsmenn í ferðapjónustu. Námið, sem er sjálfstætt framhald af *Færni í ferðapjónustu I*, er 100 kennslustundir að lengd og skiptist í fjórar lotur; 1) persónulega færni 20 kest., 2) almenna færni 20 kest., 3) faglega færni 20 kest. og 4) sérsvið 40 kest. *Færni í ferðapjónustu II* er ætlað að efla færni starfsmanna til að sinna fjölbreyttum og krefjandi verkefnum á ýmsum sviðum ferðapjónustu. Að námi loknu eiga þátttakendur að hafa meira sjálfstraust og getu til að sinna þeim verkefnum sem starfið krefst og hafa dýpkað þekkingu sína á sérhæfðu starfssviði. Einnig að þekkja styrkleika sína og veikleika og vera færari um að bera ábyrgð á eigin símenntun.

Námsleið þessi er einkum ætluð þeim sem starfa, eða vilja starfa í ferðapjónustu, eru 20 ára og eldri og hafa ekki lokið framhaldsskóla. Menntamálaráðuneytið hefur samþykkt að meta megi *Færni í ferðapjónustu II* til styttingar á námi í framhaldsskóla til allt að 9 eininga. Meta má námið á móti allt að 9 einingum í vali, 9 einingum á kjörsviði og/eða til almennra greina eftir styrkleika viðkomandi.

Aðdragandi

Að beiðni Starfsgreinasambands Íslands og Samtaka ferðapjónustunnar tók Fræðslumiðstöð atvinnulífsins að sér að greina menntunarþarfir í ferðapjónustu og semja námsskrá sem svaraði þeim þörfum. Starfsmenntasjóður félagsmálaráðuneytisins styrkti vinnu við þarfagreininguna og mannaskiptaáætlun Leonardó-starfsmenntaáætlunar Evrópusambandsins styrkti námsferðir sem tengdust henni.

Framsetning og notagildi

Í námsskránni eru námsmarkmiðin almennt orðuð í þeim tilgangi að koma til móts við einstaklingsbundnar og fyrirtækjabundnar þarfir á mjög breiðu sviði ferðapjónustu. Ekki eru tók á að setja inn sértæk markmið á öllum sviðum en gengið út frá því að markmiðin megi setja eftir aðstæðum og verksviði viðkomandi starfsmanns.

Námsskráin er gefin út af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins með það að markmiði að auka skilvirkni og gæði námsins og gera það gagnsærra þannig að hægt sé að meta það sem jafngilt námi í framhaldsskóla. Hún er fyrst og fremst ætluð námsmönnum, leiðbeinendum og fræðsluaðilum sem standa að náminu. Hún er einnig ætluð þeim sem meta vægi námsins til starfs eða áframhaldandi náms.

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins gerir kröfur til allra sem fá heimild til að nota námsskrána að þeir framfylgi formlegu gæðakerfi sem hún þróar eða viðurkennir. Sjá gæðaviðmið Fræðslumiðstöðvarinnar og samstarfsaðila á www.frae.is.



Fyrirkomulag

Við hönnun og skipulagningu námsleiðarinnar *Færni í ferðapjónustu II* var lögð áhersla á að þátttakandi læri að læra og efla sjálfstraust sitt í starfi. Nám er einstaklingsbundið og ekki til ein aðferð sem hentar öllum við allar aðstæður en gott skipulag og fjölbreyttar námsaðferðir auka líkur á góðum árangri.¹ Námsárangur er ekki aðeins vitnisburður um frammistöðu einstaklings heldur einnig vitnisburður um aðstæður til náms og árangur af samvinnu námsmanna og leiðbeinenda.

Engar sérstakar kröfur eru gerðar um skólagöngu áður en nám á þessari námsleið hefst. Námsmenn eru fullorðin fólk, á misjöfnum aldri, með mislangan starfsaldur, í ólíkum störfum. Reynsla þeirra er því fjölbreytt og misjafnt hve langt er um liðið frá því að þeir voru síðast í skóla. Námsefni, framsetningu og framvindu náms verður að sníða að forsendum námsmanna, þ.e. forþekkingu þeirra og þörfum til þess að þeim verði ljósari tilgangur og notagildi námsins auk þess að þeir túlka og tileinka sér þekkingu með hliðsjón af reynslu sinni og áður fenginni þekkingu. Aðbúnaður og aðstaða til náms verður að hæfa fullorðnu fólk.

Æskilegt er að fræðsluaðili setji sérstakan umsjónarmann námsins til þess að efni námsþátta skarist ekki heldur skírskoti meðvitað til annarra námsþátta eða samþætti eftir því sem við á.

Færni leiðbeinanda

Leiðbeinandi skilgreinir þarfir, tilgang og markmið starfs síns með námsmönnum með tilliti til forþekkingar þeirra, markmiða þeirra og aðferða til náms. Í upphafi kannar leiðbeinandi þekkingu og viðhorf námsmanna til efnisins. Hann miðar efnistöð sín og framsetningu við niðurstöðu könnunar sinnar auk þess sem hann gerir sér far um að framsetning efnis sé ekki einhæf heldur taki mið af mismunandi námsnálgun og námstækni.

Leiðbeinandi verður að búa yfir samskiptafærni til að tengjast námsmönnum og vinna traust þeirra. Hann á að skapa vinsamlegt andrúmsloft og sýna hinum fullorðna námsmanni – reynslu hans og þekkingu – fulla virðingu. Enn fremur þarf leiðbeinandi að gera sér ljósar ástæður námsmanns fyrir að taka þátt í náminu og markmiðum hans með því. Leiðbeinandi verður einnig að gera sér grein fyrir algengum hindrunum eins og kvíða og óöryggi í námi fullorðinna og bregðast á viðeigandi hátt við þeim.

Leiðbeinanda ber að örva og hvetja námsmenn og leggja sig fram um að svara þörfum þeirra fyrir útskýringar og endurgjöf. Hann verður að gera sér ljóst að eðlislægar forsendur til að læra eru mismunandi. Þess vegna er gerð krafa til þess að framsetning hans sé ekki einhæf eða vélræn heldur lagi sig að mismunandi færni þeirra með það fyrir augum að auðvelda þeim nám. Enn fremur þurfa framsetning og viðfangsefni að hafa sem mesta skírskotun til veruleika og reynslu námsmanna.

¹ Sigrún Jóhannesdóttir 2006. *Nám er sköpun ekki neysla*. Í Gátt 2006, ársriti Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins www.frae.is
Ýmiss konar efni um hraðkennslunámskeið, sjá www.frae.is.

Námsmenn eiga að fá tækifæri til að spreyta sig á margvíslegan hátt. Verkefnavinna, atvikakönnun, hlutverkaleikir, verklegar æfingar upp á eigin spýtur eða í hópi, rökræður, umræður og sjálfsmat eru dæmi um aðferðir sem leiðbeinandi getur beitt í því skyni að sem flestir finni námstækni og námshraða við hæfi sitt.

Mikil áhersla er lögð á að leiðbeinandi og námsmenn fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist og leggi á ráðin um hvað megi efla og bæta. Leiðbeinandi á að hafa færni til að meta árangur námsmanna án þess að nota hefðbundin próf. Í stað hefðbundinna prófa metur hann reglulega námsferlið og námsárangur og gerir grein fyrir niðurstöðum matsins.

Tengiliður – Þjálfun á vinnustað

Námið *Færni í ferðapjónustu II* er skipulagt út frá því grundvallarviðhorfi að það sé samstarfsverkefni námsmanns, vinnuveitanda og skóla, því er æskilegt að námsmenn starfi í ferðapjónustu samhliða náminu og að vinnuveitandi tilnefni tengilið sem styður námsmanninn í námsferlinu.

Tengiliðurinn þarf að hafa umtalsverða starfsreynslu og góða innsýn í störf í ferðapjónustu. Hann þarf að hafa jákvætt viðhorf til námstækifæra sem í hlutverki hans felast og til möguleika á þekkingarauka almennt á vinnustaðnum. Tengiliðurinn veitir námsmanninum fyrst og fremst leiðsögn og stuðning. Hann hefur mikilvægu hlutverki að gegna til að auðvelda og örva yfirfærslu þekkingar milli skóla og vinnustaðar ásamt því að hjálpa, hvetja, leiðbeina, hlusta, hrósa og meta. Hlutverk tengiliðar og umfang leiðsagnar hans verður að sníða eftir aðstæðum hverju sinni.

Þar sem því verður við komið skal jafnóðum raungera nám í skóla á vinnustað með aðstoð tengiliðar. Með því að nýta raunveruleg dæmi af vinnustað til úrvinnslu í skóla færast námshvetjandi tenging sem eykur frumkvæði námsmanna til að læra hver af öðrum². Með þjálfun á vinnustað fær námsmaður tækifæri til þess að æfa sig á eigin hraða, í umhverfi sem hann þekkir og líður vel í og í samstarfi við samstarfsmenn. Námið verður ekki einangruð, einstaklingsbundin aðgerð heldur verður sýnilegra og hvetjandi fyrir námsmanninn.

Sé námsmaður ekki starfandi innan ferðapjónustu hefur hann ekki sama möguleika á að raungera nám sitt, þess í stað lærir hann af starfstengdum viðfangsefnum annarra námsmanna og í námsheimsóknum skipulögðum af fræðsluaðila ef því verður við komið.

² Arbejdspladslæring – forudsætninger, strategi/metoder og resultater. Skýrsla unnin af faghópi NVL og er hún á vefslóðinni <http://norden.org/pub/velfaerd/arbetsmarknad/sk/TN2007576.pdf>.

Færni í ferðapjónustu

Ferðapjónusta elur af sér fjölbreytt störf og sker sig að mörgu leyti úr annarri þjónustu. Viðfangsefni eða „vara“ ferðapjónustu er að miklu leyti óápreifanleg og tengist mjög upplifun ferðamanna af landi og þjóð. Framleiðsla og afhending vöru í ferðapjónustu fer venjulega fram á sama tíma. Af þessum ástæðum skiptir samskiptaleikni mjög miklu máli enda hafa samskipti við starfsfólk ferðapjónustunnar umtalsverð áhrif á heildarupplifun ferðamannsins. Störfin krefjast því ekki aðeins faglegrar og almennrar færni heldur einnig persónulegrar færni og því er mikilvægt að slíkri þjálfun sé fléttað inn í allar lotur námsins. Með persónulegri færni er meðal annars átt við samskipta- og samvinnufærni, úrlausnarfærni, siðferðilega færni, námsfærni (símenntunarviðhorf) og breytingafærni.

Námsaðferðir

Stefnt er að kennsluháttum sem byggjast á jafningjaviðhorfi þar sem námsmenn eru bæði viðtakendur og veitendur í náminu, jafnt í skóla sem og á vinnustað. Mikilvægt er að leiðbeiningar og námsfyrirkomulag sé til fyrirmyndar um færni sem mikið er lagt upp úr á vinnustað. Þar má nefna vinnusiðferði sem birtist til að mynda í stundvísi, vinnusemi, faglegum metnaði, staðfestu og heilindum. Einnig vinnubrögð sem birtast í skýrri verkefnisstjórnun, tímastjórnun, skýrum markmiðum, marksækni, eftirfylgni, samskiptaleikni, farsælli lausn ágreiningsmála og sveigjanleika.

Kennsluáðferðir og námsefni miðast við að skapa sem raunverulegast starfsumhverfi. Námsgreinar eru samþættar þar sem því verður við komið til að endurspegla að námsmenn þurfa að beita mörgum mismunandi færni- og þekkingarþáttum í hverju verkefni sem þeir inna af hendi í starfi sínu.

Námsmat

Námsmenn gangast ekki undir formleg próf. Námsmat byggist á símati, þ.e. að fylgst er jafnt og þétt með að hve miklu leyti námsmenn hafa náð skilgreindum markmiðum í námsskrá. Einnig þarf matið að nýtast námsmönnum sem best til að fylgjast með og stýra framförum sínum í náminu.

Námsmat byggist fyrst og fremst á að meta færni við að nýta nýja þekkingu og færni í starfi. Mat og mælikvarðar miðast við að gefa námsmanni skýrt til kynna hversu vel gekk að ná markmiðunum. Hafi námsmaður ekki náð skilgreindu lágmarki við fyrsta mat fær hann önnur tækifæri til að sanna færni og þekkingu því að nauðsynlegt er að matið stjórnist af umbótahugsun með það að leiðarljósi að gera gott betra. Rétt er að gefa svigrúm til mistaka og forðast dóma og óþarfar flokkanir.

Aðferðir við námsmat verða að vera í samræmi við kennsluáðferðir, umfang viðkomandi námsþáttar í náminu og markmið námsins. Margir mismunandi möguleikar eru á að meta frammistöðu. Má þar nefna verkefni unnin í skóla, heima eða á vinnustað, námsdagbók, virkni almennt og frammistöðu í kennslustundum og starfi. Mikilvægt er að viðhafa fjölbreytni í námsmati þannig að matið endurspegli sem best margbreytileika raunverulegrar starfsfærni.

Lokaverkefni

Náminu lýkur með samþættu faglegu lokaverkefni sem metið er af leiðbeinendum undir umsjón umsjónarmanns námsins. Leiðbeinandi undirbýr námsmenn í upphafi náms undir vinnu við lokaverkefni sem m.a. samanstendur af námshandbók sem unnið er að gegnum allar námslotur. Námsmenn halda námsdagbók og nota úr henni valið viðeigandi efni í námshandbókina. Áhersla í lokaverkefni er valin við upphaf fjórðu námslotu.



Tilgangur með náminu er:

- Að efla almenna, faglega og persónulega færni námsmanna til að takast á við fjölbreytt og krefjandi verkefni í ferðaþjónustu.
- Að auka færni námsmanna í ferðaþjónustu, þ.e. þjónustuvitund, vörubekkingu og verkunnáttu í atvinnugreininni með það að markmiði að efla gæði í ferðaþjónustu.
- Að styrkja faglegar forsendur námsmanna til að taka á sig aukna ábyrgð á ýmsum sviðum ferðaþjónustu.
- Að efla þekkingu og þor námsmanna til að takast á við ný námstækifæri á vettvangi starfs eða náms.

Lokamarkmið hversrar námslotu:

Persónuleg færni:

- Að námsmenn hafi færni til að tjá sig af öryggi, séu sjálfstæðir, áreiðanlegir og hugmyndaríkir, hafi aðlögunarhæfni og breytingaþol og hafi tileinkað sér jákvætt viðhorf til starfs í ferðaþjónustu, metnað og faglegt stolt.

Almenn færni:

- Að námsmenn hafi aukið færni sína í tungumálum og upplýsingaleikni þannig að þeir séu hæfari til að sinna störfum sínum og hafi tileinkað sér vinnubrögð, viðhorf og getu til að stunda nám í víðustu merkingu þess orðs.

Fagleg færni:

- Að námsmenn hafi þekkingu og færni til að sinna mismunandi verkþáttum og markhópum í ferðaþjónustu á viðeigandi og faglegan hátt, veiti góða þjónustu og skilji samhengi milli gæða og velgengni í rekstri ferðaþjónustu.

Færni á sérsviði:

- Að námsmenn hafi þekkingu og færni á skilgreindu sérsviði ferðaþjónustu sem hver og einn hefur valið að efla sig í þannig að þeir geti unnið sjálfstætt og jafnvel stýrt verkþáttum á sínu sérsviði.

Sambætting námsþátta

Á hverju færnisviði eru 2-8 námsþættir. Stefnt skal að sambættingu námsþátta innan hvers hluta og milli námshluta í því augnamiði að koma til móts við þarfir námsmanna.



Hér að neðan er lýst tillögu að skipulagi námsins. Í náminu skal leggja aðaláherslu á að ná markmiðum þess en skipulag getur verið með ýmsum hætti. Fræðsluaðilum er því heimilt að víkja frá því skipulagi sem hér er lýst ef það hentar betur svo fremi sem markmiðum námsins er náð. Með skipulagi er bæði átt við skiptingu í námshluta, skiptingu tíma milli einstakra námsþátta og samþættingu námsþátta sem tekur mið af forþekkingu og þörfum námsmanna.

Lagt er til að tími milli námsviðveru sé nýttur til þjálfunar á vinnustað undir leiðsögn þegar það á við. Mögulegt er að dreifa náminu yfir lengra tímabil en æskilegt er að samfella í námi tapist ekki við það. Æskilegt er að umsjónarmaður námsins sjái um fyrsta námsþáttinn, kynningu á námi og vinnubrögðum.

Valkostir á sérsviði takmarkast við eftirspurn. Fræðsluaðili býður upp á a.m.k. einn valkost og skal þátttakendum vera ljóst við upphaf náms hvaða valkosti er um að ræða.

Lota 1: Persónuleg færni

Kynning á námi og vinnubrögðum	3 kest.
Sjálfsþekking og sveigjanleiki.....	4 kest.
Tjáning og framkoma.....	6 kest.
Vinnubrögð og vinnuvernd.....	7 kest.

Samtals 20 kest.

Lota 2: Almenn færni

Tungumál.....	10 kest.
Tölvur og upplýsingatækni.....	10 kest.

Samtals 20 kest.

Lota 3: Fagleg færni

Vinnustaðurinn.....	6 kest.
Varan og viðskiptavinurinn	7 kest.
Umhverfismál og ferðaþjónusta	7 kest.

Samtals 20 kest.

Lota 4: Val um sérsvið

a. Afþreying

Afþreying og öryggi	5 kest.
Farartæki og akstur	5 kest.
Samfélags- og staðarþekking	10 kest.
Fyrsta hjálp	6 kest.
Vettvangsnám.....	4 kest.
Lokaverkefni	6 kest.
Námslok og mat	4 kest.

Samtals **40 kest.**

b. Bílaleigur

Móttakan	12 kest.
Ökutæki	4 kest.
Samfélags- og staðarþekking	10 kest.
Vettvangsnám.....	4 kest.
Lokaverkefni	6 kest.
Námslok og mat	4 kest.

Samtals **40 kest.**

c. Hópbifreiðar

Farþegar	5 kest.
Ökutæki, akstur og umferð	5 kest.
Samfélags- og staðarþekking	10 kest.
Fyrsta hjálp	6 kest.
Vettvangsnám.....	4 kest.
Lokaverkefni	6 kest.
Námslok og mat	4 kest.

Samtals **40 kest.**

d. Hótel- og veitingagreinar

Móttakan	5 kest.
Þjónað til borðs	4 kest.
Þrif og hreinlæti á vinnustað	3 kest.
Samfélags- og staðarþekking	10 kest.
Fyrsta hjálp og öryggismál.....	4 kest.
Vettvangsnám.....	4 kest.
Lokaverkefni	6 kest.
Námslok og mat	4 kest.

Samtals **40 kest.**



Í námslýsingunum, sem hér fara á eftir, er eftirfarandi framsetning notuð við að gera grein fyrir innihaldi og aðferðum í hverjum hluta fyrir sig.

Leiðsagnarorð

Fremst eru leiðsagnarorð. Þau eru tilvísun í hugtök sem fram komu í þarfagreiningu og gefa notendum námsskrárinnar almenna hugmynd um áherslupætti á viðkomandi sviði.

Námsmarkmið

Námsmarkmiðin eru miðuð við þrjá grunnþætti árangursríks náms:

- a) viðhorf / tilfinningar
- b) þekkingu / skilning
- c) færni / leikni

Þau eru orðuð sem lýsing á árangri námsmanns í lok námshlutans. Lýst er birtingarmynd lærdóms (e. learning outcome) sem að er stefnt en ekki ferli námsins. Þannig verða markmiðin um leið mælikvarði á árangur. Umsögn/sagnorð viðkomandi markmiðs gefur til kynna stig þekkingar og færni. Eftirfarandi skýringar á hugtökum gefa nánari hugmynd um að hverju er stefnt.

- Námsmaður **vísar til/getur bent á**: Hefur kynnst hugmyndum nægilega til að geta vísað til þeirra í öðru samhengi, hér er einungis átt við yfirborðsþekkingu.
- Námsmaður **gerir grein fyrir**: Getur lýst munnlega og/eða skriflega tilteknum aðstæðum, samhengi, ferli eða framkvæmdum.
- Námsmaður **útskýrir eða ber saman**: Hefur yfirsýn, skynjar samhengi, notar rök.
- Námsmaður **leggur mat á**: Hefur skoðanir, er með mótað viðhorf, rökstyður skoðanir.
- Námsmaður **skilgreinir**: Útskýrir hugmyndakerfi, setur í samhengi og gefur yfirsýn. Hér er átt við dýpri og heildstæðari þekkingu.

Dæmi um aðferðir/námsefni

Undir þessum lið eru gefnar hugmyndir um heppilegar aðferðir og/eða efni til að ná námsmarkmiðunum.

Í kennsluáætlunum, sem leiðbeinendur dreifa til námsmanna, koma fram ýmis sértæk námsmarkmið.



Lokamarkmið námslotu

Að námsmenn hafi færni til að tjá sig af öryggi, séu sjálfstæðir, áreiðanlegir og hugmyndaríkir, hafi aðlögunarhæfni og breytingapól og hafi tileinkað sér jákvætt viðhorf til starfs í ferðaþjónustu, metnað og faglegt stolt.

Námsþættir

Lota 1: Persónuleg færni

Kynning á námi og vinnubrögðum	3 kest.
Sjálfsþekking og sveigjanleiki.....	4 kest.
Tjáning og framkoma.....	6 kest.
Vinnubrögð og vinnuvernd	7 kest.
Samtals	20 kest.

Tímafjöldi fyrir hvert færnisvið er til viðmiðunar þar sem stefnt skal að samþættingu sem tekur mið af forþekkingu og þörfum námsmanna.



Leiðsagnarorð

Kynning, traust, virðing, jákvæðni, ábyrgð, vinnubrögð í námi, samþætting náms og starfs, fagmennska, skipulag, námstækni, markmið, námsdagbók.

Yfirmarkmið

Námsmaður þekkir markmið námsins og setur sér eigin markmið um árangur sem gagnast honum og vinnustað hans.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- vísar til hagnýtra atriða sem skipta máli við upphaf námsins.
- hefur kynnst samnemendum sínum, starfsmönnum og kennurum og er tilbúinn til samstarfs og samskipta.
- gerir grein fyrir árangursríkum aðferðum til að efla sig í námi.
- setur sér markmið með náminu í samráði við yfirmann sinn eða tengilið.
- útskýrir framsetningu og aðrar kröfur um lokaverkefni námsins, s.s. námshandbók.
- gerir grein fyrir til hvers er ætlast af honum í náminu og vísar til innihalds námsskrárinnar *Færni í ferðþjónustu II*.

Dæmi um aðferðir/námsefni

Mælistika og námsstoðkerfi Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins, námssamningar, námsdagbók, sjálfsþekkingarpróf, fjölgreindaraðferðir, námsnálgun.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Sjálfspækking og sveigjanleiki

4 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Sjálfspækking, sveigjanleiki, tilfinningagreind, sjálfsstyrkur, að standa með sjálfum sér, sjálfstæði, aðlögunarhæfni, breytingaþol, frumkvæði, gagnrýnin/skapandi hugsun, árangursþörf.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir mikilvægi sveigjanleika í starfi í þeim tilgangi að auka aðlögunarhæfni og breytingaþol.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- leggur mat á eigin styrk og takmarkanir.
- tekur sjálfstæðar ákvarðanir og leitar eftir samvinnu við vandasöm verkefni.
- bregst við ófyrirséðum atvikum í starfi á viðurkenndan hátt.
- beitir árangursríkum aðferðum til að efla sig í starfi.
- setur sig í spor annarra og sýnir umburðarlyndi og samkennd á viðeigandi hátt.
- útskýrir jákvætt viðhorf til breytinga á vinnustað.
- tekur frumkvæði til umbóta og verka á vinnustað.

Dæmi um aðferðir/námsefni

Greiningardæmi, lausnaleikir, leiðtogaaðferðir (kann, get og vil), lífsreynslusögur, gestafyrirlesarar.

Kynnt og prófað: Gagnrýnin hugsun (lóðrétt hugsun) og skapandi aðferðir (lárétt hugsun).

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Tjáning og framkoma

6 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Tjáning, líkamsstaða, líkamstjáning, raddblær, öndun, streita, framsögn, samskipti, samtalstækni, virk hlustun, jákvæðni, framkoma, hegðun, ákveðniþjálfun, málfar.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir árangursríkum leiðum að öruggum og gagnlegum samskiptum og sýnir í verki jákvæð og árekstrarlaus samskipti.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- orðar skoðanir sínar og hugsanir á skýran hátt.
- gerir grein fyrir áhrifum líkamstjáningar í samskiptum.
- útskýrir hvað felst í því að koma fram af heilindum og bregðast við af jákvæðni í daglegum samskiptum.
- leggur mat á framkomu sína og samskipti við aðra.
- leggur mat á hæfni sína til að mynda tengsl við samstarfsfólk og viðskiptavini.
- gerir grein fyrir starfi og þjónustu á vinnustað sínum.

Dæmi um aðferðir/námsefni

Hlutverkaleikir, tengslaleikir, umræður og virk þátttaka, greiningardæmi, einstaklings-, para-, og/eða hópvinna.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



7 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Verklag, fagmennska, skipulag, vinnuframlag, frumkvæði, samstarf, starfsánægja, sjálfsþekking, breytingaviðhorf, vinnuvernd, líkamsbeiting, hreinlæti, öryggismál.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir mikilvægi frumkvæðis og faglegra vinnubragða í ferðapjónustu og leggur mat á færni sína til að vinna markvisst og skipulega að skilgreindum verkefnum á sínu sviði.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- endurspeglar fagmennsku og starfsánægju með stundvísi, samviskusemi, heilindum og jákvæðu viðhorfi og stolti af starfi sínu.
- vinnur skipulega og markvisst að skilgreindum verkefnum.
- leggur mat á eigið vinnuframlag og frammistöðu, tekur ábyrgð á framförum sínum.
- vísar til reglna um almenn vinnubrögð í öryggismálum og vinnur eftir viðbragðsáætlun vinnustaðar í öryggismálum.
- útskýrir geymsluaðferðir og meðhöndlun ýmissa efna með tilvísun í þau lög máli sem eiga við og notar efni og tæki á hagkvæman hátt (raftæki, hreinlætisvörur, vélar, kælibúnað, hitabúnað o.fl.).
- útskýrir nauðsyn og undirstöðu hreinlætis á vinnustað.
- gerir grein fyrir grunnþætti hentugrar líkamsbeitingar og vinnuaðstöðu við algeng störf í ferðapjónustu.
- bendir á ráðstafanir til verndar heilsu sinnar og annarra við meðferð tækja og efna.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Dæmisögur, greiningardæmi, fyrirmyndir, umræður, gestafyrirlesarar, lausnaleikir, sjálfsefling, leiðtogafærni, verklegar æfingar í líkamsbeitingu, verkefnavinna: einstaklingsbundin vinna, para- og/eða hópvinna.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Lokamarkmið námslotu

Að námsmenn hafi aukið færni sína í tungumálum og upplýsingaleikni þannig að þeir séu hæfari til að sinna störfum sínum og hafi tileinkað sér vinnubrögð, viðhorf og getu til að stunda nám í víðustu merkingu þess orðs.

Námsþættir

Lota 2: Almenn færni

Tungumál 10 kest.

Tölvur og upplýsingatækni 10 kest.

Samtals 20 kest.

Tímafjöldi fyrir hvert færnisvið er til viðmiðunar þar sem stefnt skal að samþættingu sem tekur mið af forþekkingu og þörfum námsmanna.



Tungumál

10 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Fyrir námsmenn með íslensku að móðurmáli eiga markmiðin við um erlent tungumál en fyrir erlenda námsmenn er átt við færni í íslensku.

Leiðsagnarorð

Starfstengdur orðaforði, erlent tungumál/íslenska fyrir erlenda starfsmenn, upplýsingasöfnun, upplýsingagjöf.

Yfirmarkmið

Námsmaður hefur hagnýtan orðaforða sem tengist ferðapjónustu á íslensku og/eða erlendu tungumáli.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir ferðapjónustufyrirtæki, helstu sérkennum og þjónustu þess.
- bregst við einföldum texta og/eða upplýsingum sem tengjast starfinu.
- svarar algengum fyrirspurnum ferðamanna um stoð- og ferðapjónustu við ferðamenn á svæðinu.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Munnlegar æfingar, hlutverkaleikir, samþætt og raunhæf hóp- eða einstaklingsverkefni í samræmi við þarfir námsmanna og ferðapjónustu á vinnustað þeirra.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



10 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Tölvupóstur, tölvusamskipti, tölvuforrit, veraldarvefurinn, upplýsingaleit, framsetning, vefsíður, leitarvélar.

Yfirmarkmið

Námsmaður er fær um að nota tölvur og upplýsingatækni að því marki sem starf hans krefst.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- umgengst rafræn gögn af öryggi og vísar til helstu öryggisreglna sem á vinnustaðnum gilda.
- notar tölvupóst á viðeigandi hátt og í samræmi við gildandi verklagsreglur.
- gerir grein fyrir þeim tölvuforritum sem notuð eru í starfinu, er fær um að nota þau og tileinka sér nýjungar.
- aflar upplýsinga, í þágu ferðamanna, á almennum þjónustuvefjum og upplýsingaveitum ferðabjónustu, íslenskum sem og erlendum.
- getur bent á aðferðir við gerð einfalds kynningarefnis til útprentunar eða á vefsíðu.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Sjálfstætt, samþætt og raunhæft hóp- eða einstaklingsverkefni, í samræmi við þarfir þátttakanda og ferðabjónustu á vinnustað hans.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Lokamarkmið námslotu

Að námsmenn hafi þekkingu og færni til að sinna mismunandi verkþáttum og markhópum í ferðaþjónustu á viðeigandi og faglegan hátt, veiti góða þjónustu og skilji samhengi milli gæða og velgengni í rekstri ferðaþjónustu.

Námsþættir

Lota 3: Fagleg færni

Vinnustaðurinn..... 6 kest.

Varan og viðskiptavinurinn 7 kest.

Umhverfismál og ferðaþjónusta 7 kest.

Samtals 20 kest.

Tímafjöldi fyrir hvert færnisvið er til viðmiðunar þar sem stefnt skal að samþættingu sem tekur mið af forþekkingu og þörfum námsmanna.



6 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Vinnuumhverfi, réttindi og skyldur, samskipti, vinnustaðamenning, fjölmening, leiðtogahæfni, liðsheild, samstarf, samkeppni, þjónustuvilji, ímynd, árangur, streita, áreitni, einelti, fyrirmyndarvinnustaður.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir hvaða þættir móta árangursríkt vinnuumhverfi á vinnustað og þekkir helstu réttindi og skyldur starfsmanna sem og atvinnurekenda.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- sýnir ábyrga og faglega starfshætti og gerir grein fyrir í hverju það felst.
- gerir grein fyrir góðum starfsanda og hvernig er stuðlað að honum.
- útskýrir hvað þarf til að byggja upp traust samskipti á vinnustað.
- hvetur og leiðir samstarfsfólk að þeim árangri sem stefnt er að.
- gerir grein fyrir tengslum vinnustaðamenningar og ímynda við árangur.
- vísar til hlutverks og starfsemi stéttarféлага og starfsmenntasjóða.
- getur bent á helstu réttindi og skyldur starfsmanna og atvinnurekenda samkvæmt ákvæðum kjarasamninga og laga.
- getur vísað til helstu upplýsinga í kjarasamningum.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun, fyrirlestrar og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



7 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Áþreifanleg vara, óáþreifanleg vara, markhópur, menningarmunur, fyrstu kynni, þarfir, kurteisi, vörubekking, vörukynning, sölufarli, sölusálfræði, sölusiðfræði, trúverðugleiki, heiðarleiki, fagmennska, ráðgjöf, þjónustugæði, alþjóðlegir staðlar, framúrskarandi þjónusta, teymisvinna, samkeppnisaðilar, ráðgefandi sölutækni.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir vöru ferðapjónustu, útskýrir hvaða þættir liggja að baki framúrskarandi þjónustu sem um leið hafa áhrif á árangur ferðapjónustufyrirtækis í samkeppnisumhverfi.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- útskýrir vörur ferðapjónustu og þá þjónustu sem veitt er í samræmi við þær.
- gerir grein fyrir leiðum til að meta þarfir hugsanlegra viðskiptavina og hvernig upplýsingum um vöru í ferðapjónustu er komið á framfæri við ólíka markhópa á viðeigandi hátt.
- útskýrir grunnþætti spurninga- og sölutækni og mörk almennra siðareglna í sölusiðfræði við mismunandi aðstæður.
- útskýrir aðferðir til að eiga í jákvæðum og leiðbeinandi samskiptum gegnum síma og/eða tölvu.
- ber saman ólík þjónustustig og gerir grein fyrir ávinningi þess að fara fram úr væntingum viðskiptavinar (þ.e. að veita framúrskarandi þjónustu).
- gerir grein fyrir sambandi milli hagnaðar/kostnaðar og framboðs/eftirspurnar hjá fyrirtækjum í ferðapjónustu.
- gerir grein fyrir afleiddum áhrifum þjónustu á ferðapjónustufyrirtækið, landsvæðið og landið sem ferðapjónustusvæði/-land.
- vísar til samhengis milli samkeppni og samstarfs í ferðapjónustu.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi. Hlutverkaleikir. Samþætt, raunhæf hóp- eða einstaklingsverkefni unnin með þarfir ferðapjónustufyrirtækis í huga.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Umhverfismál og ferðaþjónusta

7 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Sjálfbær ferðaþjónusta, vistvernd í verki, vottun *Green Globe*, virk umhverfisstjórnun, ímynd ferðaþjónustufyrirtækis.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir umhverfismál tengd ferðaþjónustu og sýnir vistvernd í verki.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- leggur mat á markmið sjálfbærrar ferðaþjónustu og tekur mið af þeim í starfi.
- gerir grein fyrir vistvernd í því augnamiði að lágmarka neikvæð umhverfisáhrif.
- gerir grein fyrir hugmyndafræði grænna innkaupa/græns bókhalds.
- gerir grein fyrir stöðu umhverfismála í ferðaþjónustufyrirtækjum.
- bendir á lausnir og nýjar leiðir varðandi umhverfismál í ferðaþjónustufyrirtækjum.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Umræður, vettvangsferð í ferðaþjónustufyrirtæki, samþætt verkefni unnið í hópi eða einstaklingsbundið.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Lokamarkmið námslotu

Að námsmenn hafi þekkingu og færni á skilgreindu sérsviði ferðaþjónustu sem hver og einn hefur valið að efla sig í þannig að þeir geti unnið sjálfstætt og jafnvel stýrt verkþáttum á sínu sérsviði.

Valkostir

Hér er lýst fjórum sérsviðum í ferðaþjónustu:

- a. Afbreyting
- b. Bílaleigur
- c. Hópbifreiðar
- d. Hótel- og veitingagreinar

Nemandi velur eitt sérsvið en valkostir takmarkast af framboði fræðsluaðila.

Framkvæmd

Hluti náms á sérsviði er vettvangsnám sem unnið er á vinnustað eða á annan hátt samkvæmt skipulagi umsjónarmanns námsins.

Námi lýkur með lokaverkefni sem námsmaður hefur unnið markvisst að allar námsloturnar, m.a. með söfnun upplýsinga í námsdagbók. Framsetning lokaverkefnis er námshandbók sem námsmaður útbýr í samræmi við sitt sérsvið/val.

Tímafjöldi fyrir hvert færnisvið er til viðmiðunar þar sem stefnt skal að samþættingu sem tekur mið af forþekkingu og þörfum námsmanna.



Lokamarkmið með námi í afþreyingu

Að námsmenn

- geri grein fyrir starfsemi afþreyingarþjónustu og útskýri verksvið starfsmanna.
- beri saman góða og framúrskarandi þjónustu, geri grein fyrir því hvernig lagt sé mat á þarfir viðskiptavina og hvernig á að koma til móts við þær.
- leggi mat á það hvað stuðli að þægindum, jákvæðri upplifun og öryggi ferðamanna, noti viðeigandi búnað sem stuðlar að öryggi farþega og útskýri þær öryggisreglur sem unnið er eftir.
- geri grein fyrir náttúru, sögu og menningu svæðis.
- tileinki sér og nýti nýjar upplýsingar til þess að auka gæði þjónustunnar.
- útskýri mikilvægi jákvæðra samskipta fyrir árangur í starfi.

Námsþættir

Lota 4a. Afþreying

Afþreying og öryggi	5 kest.
Farartæki og akstur	5 kest.
Samfélags- og staðarþekking	10 kest.
Fyrsta hjálp	6 kest.
Vettvangsnám.....	4 kest.
Lokaverkefni	6 kest.
Námslok og mat	4 kest.
Samtals	40 kest.

Tímafjöldi fyrir hvert færnisvið er til viðmiðunar þar sem stefnt skal að samþættingu sem tekur mið af forþekkingu og þörfum námsmanna.



Afþreying og öryggi

5 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Fjölbreytni, móttaka viðskiptavina, þjónusta, öryggi, hópefli og leikir, lipurð, hlýja, þægindi.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir verksviði starfsmanns í afþreyingarferðaþjónustu, útskýrir hvað stuðlar að þægindum, jákvæðri upplifun og öryggi ferðamanna.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- útskýrir mismunandi tegundir afþreyingar.
- gerir grein fyrir hvað felst í undirbúningi ferðamanna fyrir afþreyinguna (s.s. upplýsingar um öryggisreglur og fræðsla sem eykur á jákvæða upplifun).
- gerir grein fyrir verksviði sínu í afþreyingu og er fær um að skipuleggja það.
- útskýrir mikilvægi þess að halda tímaáætlun.
- gerir grein fyrir viðeigandi leiðum til að bregðast við ýmsum aðstæðum, s.s. með leikjum og hópefli.
- útskýrir áhrif framúrskarandi þjónustu og upplifunar viðskiptavina á árangur fyrirtækis.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Farartæki og akstur

5 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Farartæki á sjó, vatni og landi, almennur útbúnaður, öryggisútbúnaður, ábyrgð, verklagsreglur, vistvænn akstur.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir hvað felst í því að búnaður (afþreyingar- og öryggisbúnaður) sé í góðu ásigkomulagi og fullnægi kröfum um öryggi og gerir grein fyrir verkferlum til að tryggja það.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- útskýrir verklag og reglur við skoðun og prófun á sérhæfðum afþreyingar- og öryggisbúnaði.
- skoðar og sannreynir öryggisbúnað farar-, ökutækis.
- útskýrir viðkomandi afþreyingu og útbúnað hennar með markhópinn í huga.
- gerir grein fyrir vistvænum akstri.
- gerir grein fyrir öryggisreglum og viðbragðsáætlun ferðapjónustufyrirtækisins og er fær um að bregðast við óvæntum atvikum samkvæmt verklagi hennar.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, verkleg þjálfun, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Samfélags- og staðarþekking

10 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Staðhættir, ferðamannastaðir, ferðamöguleikar og framboð, náttúra, saga, menning, samfélag.

Yfirmarkmið

Námsmaður greinir frá því sem er einkennandi, sérstakt og eftirsóknarvert fyrir ferðamenn á svæðinu í sögu, menningu, samfélagi og náttúru.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir helstu þáttum sögu, menningar, samfélags og náttúru svæðis.
- gerir grein fyrir helstu ferðamannastöðum og gönguleiðum og aðgengi að þeim.
- útskýrir stoð- og ferðaþjónustu svæðis.
- vísar til og notar handbækur og gagnaveitur við upplýsingaleit.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Fyrirlestrar, umræður, vettvangsferð, samþætt og raunhæft verkefni unnið í hópi, para- eða einstaklingsvinnu, námsefni frá leiðbeinanda, landakort, ferðabæklingar og veraldarvefurinn.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Fyrsta hjálp

6 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna og taka mið af vinnuumhverfi þeirra.

Leiðsagnarorð

Björgun, flutningur af slysstað, áfallahjálp, þríhyrningakerfið, endurlífgun, blæðingar, lost, hjartasjúkdómar, meðvitundarleysi, hryggáverkar, höfuðhögg, öndunarfæra-vandamál, beinbrot, liðhlaup, eitranir, ofnæmisviðbrögð, ofkæling, kal, ofhitnun, rafmagnsslys, sár og brunasár, slysatilkynningar.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir verklags- og öryggisreglur vegna slysa og bregst rétt við þeim slysum sem algengust eru í vinnuumhverfi hans.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- útskýrir grundvallarreglur fyrstu hjálpar.
- útskýrir ferli við tilkynningu slysa.
- gerir grein fyrir aðferðum við að veita slösuðum/sjúkum einstaklingi fyrstu hjálp á vettvangi.
- gerir grein fyrir algengum viðbrögðum vitna að áföllum og slysum og ráðum til að bregðast við þeim.
- útskýrir mikilvægi þess að viðhalda þekkingu sinni í fyrstu hjálp.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, verklegar æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.
Námsefni: Skyndihjálp og endurlífgun: Rauði kross Íslands 2007.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Vettvangsnám

4 kennslustundir

Þjálfun á vinnustað er æskileg samhliða öllum námsþáttum í *Færni í ferðþjónustu II* en auk þess taka námsmenn þátt í skilgreindu vettvangsnámi (4 kest.) innan síns sérsviðs í samráði við tengilið eða útfært á annan hátt í samráði við fræðsluaðila.

Yfirmarkmið

Námsmaður leggur mat á hvað felst í fagmennsku í starfi við afþreyingarferðþjónustu, s.s. við móttöku gesta og þjónustu við þá ásamt umsjón með viðeigandi tækjum afþreyingarinnar og ökutækjum. Námsmaður hefur sannreynt ferðþjónustu og stoðþjónustu hennar á svæðinu.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- sýnir hæfni á vettvangi í námsþáttum *Færni í ferðþjónustu II*.
- beitir þekkingu sinni og færni á markvissan hátt í starfi.
- upplifir ferðþjónustu og stoðþjónustu hennar á svæðinu af eigin raun.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Leiðarlýsingar, kort, veraldarvefurinn, verklegar æfingar á vettvangi, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Leiðsagnarorð

Starfstenging, val, fagmennska, samþætting, yfirsýn, þekking, færni, námshandbók, skipulag.

Yfirmarkmið

Námsmaður sýnir fram á að hann hafi tileinkað sér þá þekkingu, færni og viðhorf sem stefnt er að með náminu í heild. Hann er fær um að vinna sjálfstætt og með öðrum og sýnir öguð og fagleg vinnubrögð.

Framkvæmd

Námsmaður ákveður áherslu í lokaverkefni við upphaf námslotunnar í samstarfi við fræðsluaðila og vinnustað. Námsmaður heldur námsdagbók í öllum lotum námsins og notar m.a. valið efni úr henni í námshandbók sem er lokaafurð verkefnisins. Námshandbókin er uppistaðan í lokamati leiðbeinanda á vinnu námsmannsins en virkni í kennslustundum gegnir þar einnig lykilhlutverki.

Lokaverkefnið er einstaklingsverkefni. Í lokin kynnir námsmaður verkefni sitt fyrir hópnum, leiðbeinendum og e.t.v. fleirum skv. skipulagi fræðsluaðila.

Námsmarkmið

Námsmaður vinnur lokaverkefni í samræmi við eftirfarandi kröfur:

- skipuleggur lokaverkefni fyrir fram í samráði við leiðbeinanda og tengilið á vinnustað.
- vinnur samþætt lokaverkefni sem felur í sér grundvallarþekkingu og færni á sérsviði.
- aflar þeirra upplýsinga sem þörf er á.
- útskýrir þær vinnuaðferðir sem beitt er.
- leysir vandamál, sem upp koma, í samráði við leiðbeinendur.
- sýnir samstarfshæfni.

Námsaðferð

Námsmaður ber ábyrgð á lokaverkefninu og skilum þess. Leiðbeinandi aðstoðar og leiðbeinir.



Leiðsagnarorð

Mat á námsleið, símat, námshandbók, sjálfsmat, framfarir, skipulag, þjálfun á vinnustað, framhald á námi, símenntun.

Yfirmarkmið

Að námsmenn beri saman stöðu sína í lok námsins við þau markmið sem þeir settu sér í upphafi. Námsmenn fara yfir hverju námið hefur skilað hverjum einstökum, hópnum í heild og vinnustöðum þeirra.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- leggur mat á eigin markmið og framfarir á jákvæðan hátt.
- gerir grein fyrir þeirri ábyrgð sem fylgir því að meta sjálfan sig og aðra.

Námsaðferð

Leiðbeinandi stjórnar umræðum og leggur t.d. fyrir gátlista, umsagnarblöð eða annað sem hjálpar til þess að námsmenn geti unnið skipulega að mati sínu.



Lokamarkmið með námi í starfsemi bílaleiga

Að námsmenn

- geri grein fyrir starfsemi bílaleiga og útskýri verksvið starfsmanna.
- beri saman góða og framúrskarandi þjónustu, geri grein fyrir því hvernig lagt er mat á þarfir viðskiptavina og hvernig á að koma til móts við þær.
- útskýri hvernig skoðun og prófun öryggisútbúnaðar farartækja bílaleigunnar fer fram.
- geri grein fyrir náttúru, sögu og menningu svæðis.
- tileinki sér og nýti nýjar upplýsingar til þess að auka gæði þjónustunnar.
- útskýri mikilvægi jákvæðra samskipta fyrir árangur í starfi.

Námsþættir

Lota 4b. Bílaleigur

Móttakan	12 kest.
Ökutæki	4 kest.
Samfélags- og staðarþekking	10 kest.
Vettvangsnám.....	4 kest.
Lokaverkefni	6 kest.
Námslok og mat	4 kest.
Samtals	40 kest.

Tímafjöldi fyrir hvert færnisvið er til viðmiðunar þar sem stefnt skal að samþættingu sem tekur mið af forþekkingu og þörfum námsmanna.



Móttakan

12 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Bifreiðar, skráningar- og bókunarkerfi, leigusamningar, reikningar, umferðarreglur, leiðbeinandi ráðgjöf, símsvörun, tryggingar, öryggismál.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir verksviði starfsmanns í móttöku, útskýrir mikilvægi þess að veita framúrskarandi þjónustu og vinna markvisst og skipulega.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- útskýrir hvað felst í jákvæðum samskiptum við viðskiptavini á vinnustað, í síma og tölvupósti.
- gerir grein fyrir verkferlum við skráningu á þörfum viðskiptavina.
- gerir grein fyrir notkun skráningar- og bókunarkerfis vinnustaðarins.
- gerir grein fyrir skyldum leigutaka/leigusala og gerð leigusamninga.
- gerir grein fyrir verkferlum við einfaldar bókhaldsfærslur, útskrift reikninga og móttöku greiðslu.
- útskýrir hvað felst í að veita ferðamönnum leiðbeiningar og ráðgjöf um umferð og umferðarreglur á Íslandi og upplýsingar um stoð- og ferðaþjónustu nánasta umhverfis.
- gerir grein fyrir bifreiðum fyrirtækisins og útbúnaði þeirra.
- gerir grein fyrir helstu skilmálum varðandi tryggingar bílaleiga og viðbrögðum við óhöppum sem upp geta komið hjá leigutaka.
- útskýrir áhrif framúrskarandi þjónustu og upplifunar viðskiptavina á árangur fyrirtækis.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, hlutverkaleikir, verklegar æfingar, umræður, sjálfstætt, samþætt og raunhæft verkefni unnið í hópi, para- eða einstaklingsvinnu.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Ökutæki

4 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Ökutæki, þvottur, þrif, öryggisútbúnaður, vistvænn akstur, verklagsreglur, ábyrgð.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir verklagsreglur sem tryggja að ökutæki til útleigu séu í góðu ásigkomulagi og fullnægi kröfum sem gerðar eru um þau.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir verklagi við skoðun á föstum útbúnaði ökutækja og hvernig bregðast skuli við frávikum.
- skoðar og sannreynir öryggisbúnað ökutækis.
- gerir grein fyrir vistvænum akstri.
- gerir grein fyrir viðbragðsáætlun ferðaþjónustufyrirtækisins og bregst við óvæntum atvikum samkvæmt henni.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, verklegar æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Samfélags- og staðarþekking

10 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Staðhættir, ferðamannastaðir, ferðamöguleikar og framboð, náttúra, saga, menning, samfélag.

Yfirmarkmið

Námsmaður greinir frá því sem er einkennandi, sérstakt og eftirsóknarvert fyrir ferðamenn á svæðinu í sögu, menningu, samfélagi og náttúru.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir helstu þáttum sögu, menningar, samfélags og náttúru svæðisins.
- gerir grein fyrir helstu ferðamannastöðum og gönguleiðum og aðgengi að þeim.
- útskýrir stoð- og ferðaþjónustu svæðisins.
- vísar til og notar handbækur og gagnaveitur við upplýsingaleit.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Fyrirlestrar, umræður, vettvangsferð, samþætt og raunhæft verkefni unnið í hópi, para- eða einstaklingsvinnu, námsefni frá leiðbeinanda, landakort, ferðabæklingar og veraldarvefurinn.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Vettvangsnám

4 kennslustundir

Þjálfun á vinnustað er æskileg samhliða öllum námsþáttum í *Færni í ferðaþjónustu II* en auk þess taka námsmenn þátt í skilgreindu vettvangsnámi (4 kest.) innan síns sérsviðs í samráði við tengilið eða útfært á annan hátt í samráði við fræðsluaðila.

Yfirmarkmið

Námsmaður leggur mat á hvað felst í fagmennsku við starf hjá bílaleigu, s.s. við móttöku viðskiptavina, útleigu ökutækja ásamt umsjón með ökutækjum til útleigu. Námsmaður hefur sannreynt ferðaþjónustu og stoðþjónustu hennar á svæðinu.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- sýnir hæfni á vettvangi í námsþáttum *Færni í ferðaþjónustu II*.
- beitir þekkingu sinni og færni á markvissan hátt í starfi.
- upplifir ferðaþjónustu og stoðþjónustu hennar á svæðinu af eigin raun.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Leiðarlýsingar, kort, veraldarvefurinn, verklegar æfingar á vettvangi, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Leiðsagnarorð

Starfstenging, val, fagmennska, samþætting, yfirsýn, þekking, færni, námshandbók, skipulag.

Yfirmarkmið

Námsmaður sýnir fram á að hann hafi tileinkað sér þá þekkingu, færni og viðhorf sem stefnt er að með náminu í heild. Hann er fær um að vinna sjálfstætt og með öðrum og sýnir öguð og fagleg vinnubrögð.

Framkvæmd

Námsmaður ákveður áherslu í lokaverkefni við upphaf námslotunnar í samstarfi við fræðsluaðila og vinnustað. Námsmaður heldur námsdagbók í öllum lotum námsins og notar m.a. valið efni úr henni í námshandbók sem er lokaafurð verkefnisins. Námshandbókin er uppistaðan í lokamati leiðbeinanda á vinnu námsmannsins en virkni í kennslustundum gegnir þar einnig lykilhlutverki.

Lokaverkefnið er einstaklingsverkefni. Í lokin kynnir námsmaður verkefni sitt fyrir hópnum, leiðbeinendum og e.t.v. fleirum skv. skipulagi fræðsluaðila.

Námsmarkmið

Námsmaður vinnur lokaverkefni í samræmi við eftirfarandi kröfur:

- skipuleggur lokaverkefni fyrir fram í samráði við leiðbeinanda og tengilið á vinnustað.
- vinnur samþætt lokaverkefni sem felur í sér grundvallarþekkingu og færni á sérsviði.
- aflar þeirra upplýsinga sem þörf er á.
- útskýrir þær vinnuaðferðir sem beitt er.
- leysir vandamál, sem upp koma, í samráði við leiðbeinendur.
- sýnir samstarfshæfni.

Námsaðferð

Námsmaður ber ábyrgð á lokaverkefninu og skilum þess. Leiðbeinandi aðstoðar og leiðbeinir.



Leiðsagnarorð

Mat á námsleið, símat, námshandbók, sjálfsmat, framfarir, skipulag, þjálfun á vinnustað, framhald á námi, símenntun.

Yfirmarkmið

Að námsmenn beri saman stöðu sína í lok námsins við þau markmið sem þeir settu sér í upphafi. Námsmenn fara yfir hverju námið hefur skilað hverjum einstökum, hópnum í heild og vinnustöðum þeirra.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- leggur mat á eigin markmið og framfarir á jákvæðan hátt.
- gerir grein fyrir þeirri ábyrgð sem fylgir því að meta sjálfan sig og aðra.

Námsaðferð

Leiðbeinandi stjórnar umræðum og leggur t.d. fyrir gátlista, umsagnarblöð eða annað sem hjálpar til þess að námsmenn geti unnið skipulega að mati sínu.



Lokamarkmið með námi fyrir hópferðabílstjóra

Að námsmenn

- geri grein fyrir starfsemi hópferðafyrirtækja og útskýri verksvið starfsmanna.
- beri saman góða og framúrskarandi þjónustu, geri grein fyrir því hvernig lagt sé mat á þarfir viðskiptavina og hvernig á að koma til móts við þær.
- leggi mat á það hvað stuðli að þægindum, jákvæðri upplifun og öryggi ferðamanna, noti viðeigandi búnað sem stuðlar að öryggi farþega og leggi mat á öryggisreglur sem unnið er eftir.
- geri grein fyrir náttúru, sögu og menningu svæðis.
- tileinki sér og nýti nýjar upplýsingar til þess að auka gæði þjónustunnar.
- útskýri mikilvægi jákvæðra samskipta fyrir árangur í starfi.

Námsþættir

Lota 4c. Hópbifreiðar

Farþegar	5 kest.
Ökutæki, akstur og umferð	5 kest.
Samfélags- og staðarþekking	10 kest.
Fyrsta hjálp	6 kest.
Vettvangsnám.....	4 kest.
Lokaverkefni	6 kest.
Námslok og mat	4 kest.
Samtals	40 kest.

Tímafjöldi fyrir hvert færnisvið er til viðmiðunar þar sem stefnt skal að samþættingu sem tekur mið af forþekkingu og þörfum námsmanna.



5 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Móttaka farþega, framúrskarandi þjónusta, ráðgjöf, aðstoð, farangur, lipurð, hlýja, þægindi, öryggi.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir verksviði hópbifreiðastjóra og útskýrir hvað stuðlar að þægindum, jákvæðri upplifun og öryggi ferðamanna.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir atriðum sem stuðla að þægindum, jákvæðri upplifun og öryggi farþega.
- gerir grein fyrir verksviði sínu og er fær um að skipuleggja það.
- útskýrir mikilvægi þess að halda tímaáætlun.
- veitir ráðgjöf og miðlar fróðleik um svæði sem við á.
- gerir grein fyrir viðbragðsáætlun ferðapjónustufyrirtækisins og hvernig bregðast skuli við óvæntum atvikum samkvæmt verklagi hennar.
- útskýrir áhrif framúrskarandi þjónustu og upplifunar viðskiptavina á árangur fyrirtækis.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, verklegar æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Ökutæki, akstur og umferð

5 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Hópbifreiðar, skráningarkerfi, umferðarreglur, ráðgjöf, þvottur, þrif, heilsuvernd, öryggisútbúnaður, verklagsreglur, ábyrgð, vistvænn akstur og hvíldartímar.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir hvað felst í því að ökutæki séu í góðu ásigkomulagi og fullnægi kröfum sem gerðar eru um þau og gerir grein fyrir verkferlum til að tryggja það.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- útskýrir verklag við skoðun og prófun á föstum útbúnaði bifreiða og viðbrögð við frávikum.
- lýsir skoðun á öryggisbúnaði ökutækis og hvernig hann er sannreindur.
- gerir grein fyrir vistvænum akstri.
- gerir grein fyrir viðbragðsáætlun ferðaþjónustufyrirtækisins og hvernig bregðast skuli við óvæntum atvikum skv. henni.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, verklegar æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Samfélags- og staðarþekking

10 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Staðhættir, ferðamannastaðir, ferðamöguleikar og framboð, náttúra, saga, menning, samfélag.

Yfirmarkmið

Námsmaður greinir frá því sem er einkennandi, sérstakt og eftirsóknarvert fyrir ferðamenn á svæðinu í sögu, menningu, samfélagi og náttúru.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir helstu þáttum sögu, menningar, samfélags og náttúru svæðis.
- gerir grein fyrir helstu ferðamannastöðum, gönguleiðum og aðgengi að þeim.
- útskýrir stoð- og ferðaþjónustu svæðis.
- vísar til og notar handbækur og gagnaveitur við upplýsingaleit.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Fyrirlestrar, umræður, vettvangsferð, samþætt og raunhæft verkefni unnið í hópi, para- eða einstaklingsvinnu, námsefni frá leiðbeinanda, landakort, ferðabæklingar og veraldarvefurinn.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Fyrsta hjálp

6 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna og taka mið af vinnuumhverfi þeirra.

Leiðsagnarorð

Björgun, flutningur af slyssað, áfallahjálpar, þríhyrningakerfið, endurlífgun, blæðingar, lost, hjartasjúkdómar, meðvitundarleysi, hryggáverkar, höfuðhögg, öndunarfæra-vandamál, beinbrot, liðhlaup, eitranir, ofnæmisviðbrögð, ofkæling, kal, ofhitnun, rafmagnsslys, sár og brunasár, slysatilkynningar.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir verklags- og öryggisreglur vegna slysa og bregst rétt við þeim slysum sem algengust eru í vinnuumhverfi hans.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- útskýrir grundvallarreglur fyrstu hjálpar.
- útskýrir ferli við tilkynningu slysa.
- gerir grein fyrir aðferðum við að veita slösuðum/sjúkum einstaklingi fyrstu hjálp á vettvangi.
- gerir grein fyrir algengum viðbrögðum vitna að áföllum og slysum og ráðum til að bregðast við þeim.
- útskýrir mikilvægi þess að viðhalda þekkingu sinni í fyrstu hjálp.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, verklegar æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður. Námsefni: Skyndihjálpar og endurlífgun: Rauði kross Íslands 2007.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Vettvangsnám

4 kennslustundir

Þjálfun á vinnustað er æskileg samhliða öllum námsþáttum í *Færni í ferðaþjónustu II* en auk þess taka námsmenn þátt í skilgreindu vettvangsnámi (4 kest.) innan síns sérsviðs í samráði við tengilið eða útfært á annan hátt í samráði við fræðsluaðila.

Yfirmarkmið

Námsmaður leggur mat á hvað felst í fagmennsku við starf sem hópþjónustustjóri, s.s. móttöku farþega og þjónustu við þá ásamt umsjón með búnaði og ökutækjum. Námsmaður hefur sannreynt ferðaþjónustu og stoðþjónustu hennar á svæðinu.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- sýnir hæfni á vettvangi í námsþáttum *Færni í ferðaþjónustu II*.
- beitir þekkingu sinni og færni á markvissan hátt í starfi.
- upplifir ferðaþjónustu og stoðþjónustu hennar á svæðinu af eigin raun.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Leiðarlýsingar, kort, veraldarvefurinn, verklegar æfingar á vettvangi, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Leiðsagnarorð

Starfstenging, val, fagmennska, samþætting, yfirsýn, þekking, færni, námshandbók, skipulag.

Yfirmarkmið

Námsmaður sýnir fram á að hann hafi tileinkað sér þá þekkingu, færni og viðhorf sem stefnt er að með náminu í heild. Hann er fær um að vinna sjálfstætt og með öðrum og sýnir öguð og fagleg vinnubrögð.

Framkvæmd

Námsmaður ákveður áherslu í lokaverkefni við upphaf námslotunnar í samstarfi við fræðsluaðila og vinnustað. Námsmaður heldur námsdagbók í öllum lotum námsins og notar m.a. valið efni úr henni í námshandbók sem er lokaafurð verkefnisins. Námshandbókin er uppistaðan í lokamati leiðbeinanda á vinnu námsmannsins en virkni í kennslustundum gegnir þar einnig lykilhlutverki.

Lokaverkefnið er einstaklingsverkefni. Í lokin kynnir námsmaður verkefni sitt fyrir hópnum, leiðbeinendum og e.t.v. fleirum skv. skipulagi fræðsluaðila.

Námsmarkmið

Námsmaður vinnur lokaverkefni í samræmi við eftirfarandi kröfur:

- skipuleggur lokaverkefni fyrir fram í samráði við leiðbeinanda og tengilið á vinnustað.
- vinnur samþætt lokaverkefni sem felur í sér grundvallarþekkingu og færni á sérsviði.
- aflar þeirra upplýsinga sem þörf er á.
- útskýrir þær vinnuaðferðir sem beitt er.
- leysir vandamál, sem upp koma, í samráði við leiðbeinendur.
- sýnir samstarfshæfni.

Námsaðferð

Námsmaður ber ábyrgð á lokaverkefninu og skilum þess. Leiðbeinandi aðstoðar og leiðbeinir.



Leiðsagnarorð

Mat á námsleið, símat, námshandbók, sjálfsmat, framfarir, skipulag, þjálfun á vinnustað, framhald á námi, símenntun.

Yfirmarkmið

Að námsmenn beri saman stöðu sína í lok námsins við þau markmið sem þeir gerðu sér í upphafi. Námsmenn fara yfir hverju námið hefur skilað hverjum einstökum, hópnum í heild og vinnustöðum þeirra.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- leggur mat á eigin markmið og framfarir á jákvæðan hátt.
- gerir grein fyrir þeirri ábyrgð sem fylgir því að meta sjálfan sig og aðra.

Námsaðferð

Leiðbeinandi stjórnar umræðum og leggur t.d. fyrir gátlista, umsagnarblöð eða annað sem hjálpar til þess að námsmenn geti unnið skipulega að mati sínu.



Lokamarkmið með námi í hótel- og veitingagreinum

Að námsmenn

- geri grein fyrir starfsemi hótela og veitingahúsa og útskýri verksvið starfsmanna.
- beri saman góða og framúrskarandi þjónustu, geri grein fyrir því hvernig lagt sé mat á þarfir viðskiptavina og hvernig á að koma til móts við þær.
- geri grein fyrir verkferlum við notkun viðeigandi búnaðar sem stuðlar að öryggi viðskiptavina.
- geri grein fyrir náttúru, sögu og menningu svæðis.
- tileinki sér og nýti nýjar upplýsingar til þess að auka gæði þjónustunnar.
- útskýri mikilvægi jákvæðra samskipta fyrir árangur í starfi.

Námsþættir

Lota 4d. Hótel- og veitingagreinar

Móttakan	5 kest.
þjónað til borðs	4 kest.
Þrif og hreinlæti á vinnustað	3 kest.
Samfélags- og staðarþekking	10 kest.
Fyrsta hjálp og öryggismál.....	4 kest.
Vettvangsnám.....	4 kest.
Lokaverkefni	6 kest.
Námslok og mat	4 kest.
Samtals	40 kest.

Tímafjöldi fyrir hvert færnisvið er til viðmiðunar þar sem stefnt skal að samþættingu sem tekur mið af forþekkingu og þörfum námsmanna.



Móttakan

5 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Hótel, móttaka, skráningar- og bókunarkerfi, reikningar, ráðgjöf, símsvörun.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir verksviði starfsmanns í móttöku, mikilvægi þess að veita framúrskarandi þjónustu og að vinna markvisst og skipulega.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- útskýrir hvað felst í jákvæðum samskiptum við viðskiptavini á vinnustað, í síma og tölvupósti.
- gerir grein fyrir notkun skráningar- og bókunarkerfis ferðaþjónustufyrirtækisins og leiðum til að hafa yfirsýn yfir skráningu og ástand lausra herbergja.
- gerir grein fyrir þjónustu ferðaþjónustufyrirtækisins og útskýrir í hverju ráðgjöf til ferðamanna felst.
- gerir grein fyrir verkferlum við einfaldar bókhaldsfærslur, útskrift reikninga og móttöku greiðslu.
- gerir grein fyrir hvernig komið er til móts við þarfir viðskiptavina og útskýrir áhrif framúrskarandi þjónustu og upplifunar viðskiptavina á árangur fyrirtækis.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, hlutverkaleikir, verklegar æfingar, umræður, sjálfstætt, samþætt og raunhæft verkefni unnið í hópi, para- eða einstaklingsvinnu.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Þjónað til borðs

4 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Veitingasalur, hreinlæti, snyrtimennska, þjónustulund, trúnaður, borðlagning, borðskreytingar, borðbúnaður, framreiðsluhættir, drykkir, matseðlar, matreiðsluaðferðir, sérfæði, reikningur, greiðslumáti.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir verksvið starfsmanns í veitingasal, gerir grein fyrir algengustu framreiðsluaðferðum matar og drykkja og leggur mat á mikilvægi hreinlætis við meðhöndlun matvæla.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir starfssviði sínu og er fær um að skipuleggja starf sitt.
- útskýrir mikilvægi þess að veitingasalur sé hreinn og aðlaðandi.
- gerir grein fyrir mismunandi aðferðum við að leggja á borð og skreyta eftir tilefni.
- gerir grein fyrir hvernig matur og drykkur er framreiddur á einfaldan og snyrtilegan hátt og hvernig frágangi er háttað í mat- og veitingasal.
- gerir grein fyrir vinnuferlum við að taka á móti þöntunum á mat og drykk og við að veita gestum ráðgjöf, s.s. um helstu matreiðsluaðferðir vinnustaðarins.
- bendir á helstu venjur og siði í samskiptum við gesti.
- útskýrir áhrif framúrskarandi þjónustu og upplifunar viðskiptavina á árangur fyrirtækis.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, verklegar æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Þrif og hreinlæti á vinnustað

3 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Móttaka, veitingasalur, herbergi, eldhús, hreinlætisvörur, snyrtimennska, hlífðarfatnaður, heilsuvernd, örverur.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir ræstitækni, skipulagi ræstinga og þrifa á mismunandi svæðum með hliðsjón af mikilvægi rétttrar líkamsbeitingar og kröfum sem gerðar eru um hreinlæti og sýkingavarnir.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir mikilvægi þess að vistarverur og umhverfi vinnustaðarins sé hreint og aðlaðandi, innan sem utan, hvar sem á er litið.
- vísar til mikilvægi snyrtimennsku starfsmanna á vinnustað og getur bent á leiðir til heilsuverndar.
- gerir grein fyrir notkun hreinlætisvara í samræmi við áhrif þeirra á umhverfið.
- gerir grein fyrir ræstingu á mismunandi svæðum (eldhús, veitingasalur, herbergi, salerni) og reglur er um þær gilda og gerir grein fyrir verklagi vinnustaðar við þær aðstæður.
- gerir grein fyrir aðferðum við að þvo þvott eftir því sem við á.
- gerir grein fyrir þekktum leiðum í útbreiðslu örvera og afleiðingar þess.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, verklegar æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Samfélags- og staðarþekking

10 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna.

Leiðsagnarorð

Staðhættir, ferðamannastaðir, ferðamöguleikar og framboð, náttúra, saga, menning, samfélag.

Yfirmarkmið

Námsmaður er fær um að greina frá því sem er einkennandi, sérstakt og eftirsóknarvert fyrir ferðamenn á svæðinu í sögu, menningu, samfélagi og náttúru.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir helstu þáttum sögu, menningar, samfélags og náttúru svæðis.
- gerir grein fyrir helstu ferðamannastöðum og gönguleiðum og aðgengi að þeim.
- útskýrir stoð- og ferðaþjónustu svæðis.
- vísar til og notar handbækur og gagnaveitur við upplýsingaleit.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Fyrirlestrar, umræður, vettvangsferð, samþætt og raunhæft verkefni unnið í hópi, para- eða einstaklingsvinnu, námsefni frá leiðbeinanda, landakort, ferðabæklingar og veraldarvefurinn.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Fyrsta hjálp og öryggismál

4 kennslustundir

Námsmarkmið skulu skilgreind að lokinni könnun á þörfum og forþekkingu námsmanna og taka mið af vinnuumhverfi þeirra.

Leiðsagnarorð

Flutningur sjúkra/slasaðra, sjúkrakassinn, verkjalyf, sjúkraskýrslur, áfallahjálpar, hættur á vinnustað, ofnæmisviðbrögð, forvarnir, öryggi á vinnustað, slysatilkynningar.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir reglum um viðbrögð við slysum sem algengust eru í vinnuumhverfi hans.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir grundvallarreglum fyrstu hjálpar.
- útskýrir ferli við tilkynningu slysa.
- vísar til þess hvernig hættur eru metnar á vinnustað og gerir grein fyrir vinnubrögðum sem hafa forvarnargildi.
- gerir grein fyrir því hvernig slösuðum/sjúkum einstaklingi er veitt fyrsta hjálpar á vettvangi og hvernig sjúkraskýrslur eru fylltar út.
- vísar til algengra viðbragða vitna að áföllum og slysum og ráðum til að bregðast við þeim.
- gerir grein fyrir mikilvægi þess að viðhalda þekkingu sinni í fyrstu hjálpar.
- gerir grein fyrir viðbragðsáætlun ferðarþjónustufyrirtækisins í öryggismálum og bregst við skv. henni.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, verklegar æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Vettvangsnám

4 kennslustundir

Þjálfun á vinnustað er æskileg samhliða öllum námsþáttum í *Færni í ferðaþjónustu II* en auk þess taka námsmenn þátt í skilgreindu vettvangsnámi (4 kest.) innan síns sérsviðs í samráði við tengilið eða útfært á annan hátt í samráði við fræðsluaðila.

Yfirmarkmið

Námsmaður leggur mat á hvað felst í fagmennsku við starf á hótelum eða veitingahúsum, s.s. við móttöku gesta og þjónustu við þá ásamt þrifum. Námsmaður hefur sannreynt ferðaþjónustu og stoðþjónustu hennar á svæðinu.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- sýnir hæfni á vettvangi í námsþáttum *Færni í ferðaþjónustu II*.
- beitir þekkingu sinni og færni á markvissan hátt í starfi.
- upplifir ferðaþjónustu og stoðþjónustu hennar á svæðinu af eigin raun.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Leiðarlýsingar, kort, veraldarvefurinn, verklegar æfingar á vettvangi, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.

Aukin og markvissari færni næst með þjálfun námsmanna og leiðsögn á vinnustað.



Leiðsagnarorð

Starfstenging, val, fagmennska, samþætting, yfirsýn, þekking, færni, námshandbók, skipulag.

Yfirmarkmið

Námsmaður sýnir fram á að hann hafi tileinkað sér þá þekkingu, færni og viðhorf sem stefnt er að með náminu í heild. Hann er fær um að vinna sjálfstætt og með öðrum og sýnir öguð og fagleg vinnubrögð.

Framkvæmd

Námsmaður ákveður áherslu í lokaverkefni við upphaf námslotunnar í samstarfi við fræðsluaðila og vinnustað. Námsmaður heldur námsdagbók í öllum lotum námsins og notar m.a. valið efni úr henni í námshandbók sem er lokaafurð verkefnisins. Námshandbókin er uppistaðan í lokamati leiðbeinanda á vinnu námsmannsins en virkni í kennslustundum gegnir þar einnig lykilhlutverki.

Lokaverkefnið er einstaklingsverkefni. Í lokin kynnir námsmaður verkefni sitt fyrir hópnum, leiðbeinendum og e.t.v. fleirum skv. skipulagi fræðsluaðila.

Námsmarkmið

Námsmaður vinnur lokaverkefni í samræmi við eftirfarandi kröfur:

- skipuleggur lokaverkefni fyrir fram í samráði við leiðbeinanda og tengilið á vinnustað.
- vinnur samþætt lokaverkefni sem felur í sér grundvallarþekkingu og færni á sérsviði.
- aflar þeirra upplýsinga sem þörf er á.
- útskýrir þær aðferðir sem beitt er.
- leysir vandamál sem upp koma í samráði við leiðbeinendur.
- sýnir samstarfshæfni.

Námsaðferð

Námsmaður ber ábyrgð á lokaverkefninu og skilum þess. Leiðbeinandi aðstoðar og leiðbeinir.



Leiðsagnarorð

Mat á námsleið, símat, námshandbók, sjálfsmat, framfarir, skipulag, þjálfun á vinnustað, framhald á námi, símenntun.

Yfirmarkmið

Að námsmenn beri saman stöðu sína í lok námsins við þau markmið sem þeir settu sér í upphafi. Námsmenn fara yfir hverju námið hefur skilað hverjum einstökum, hópnum í heild og vinnustöðum þeirra.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- leggur mat á eigin markmið og framfarir á jákvæðan hátt.
- gerir grein fyrir þeirri ábyrgð sem fylgir því að meta sjálfan sig og aðra.

Námsaðferð

Leiðbeinandi stjórnar umræðum og leggur t.d. fyrir gátlista, umsagnarblöð eða annað sem hjálpar til þess að námsmenn geti unnið skipulega að mati sínu.



Menntamálaráðuneytið hefur samþykkt að meta megi *Færni í ferðaþjónustu II* til styttingar á námi í framhaldsskóla til allt að 9 einingum. Meta má námið á móti allt að 9 einingum í vali, 9 einingum á kjörsviði og/eða til almennra greina eftir styrkleika viðkomandi.

Námsþætti er til dæmis hægt að meta á móti eftirfarandi áföngum í AÐALNÁMSSKRÁ FRAMHALDSSKÓLA:

LKN 103 Lífsleikni

LKN 111 Einstaklingur, samfélag og menning

SAP 103 Samskipti og þjónusta

Til að meta styrkleika einstaklings er hægt að nota einhverja af eftirtöldum aðferðum.

1. Framlögð gögn um fyrra nám, t.d. staðfestingu frá leiðbeinanda.
2. Starfsferilsskrá.
3. Viðtöl við einstakling, þar með talið sjálfsmat.
4. Stöðupróf.

Ekki er tryggt að námsmaður geti nýtt allar einingarnar til styttingar á námi í framhaldsskóla, það fer eftir tegund náms og námsferli viðkomandi námsmanns.

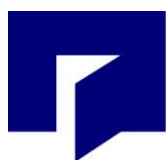
Fræðslumiðstöð atvinnulífsins ehf. var stofnuð af Alþýðusambandi Íslands og Samtökum atvinnulífsins í desember 2002.

Hlutverk hennar er að vera samstarfsvettvangur stofnaðilanna um full-orðinsfræðslu og starfsmenntun í samstarfi við aðrar fræðslustofnanir á vegum aðildarsamtaka ASÍ og SA.

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins vinnur samkvæmt samþykktum og þjónustusamningi sem gerður hefur verið við menntamálaráðuneytið.

Starfsemin beinist að þeim sem ekki hafa lokið námi úr framhaldsskóla og innflytjendum.

Markmiðið er að veita starfsmönnum, sem ekki hafa lokið prófi frá framhaldsskóla, tækifæri til að afla sér menntunar eða bæta stöðu sína á vinnumarkaði.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

Skeifunni 8, 108 Reykjavík, s. 599 1400

www.frae.is