

Nafn námsskrár:

Færni í ferðaþjónustu I

Lengd náms:

60 kennslustundir

Fjöldi eininga:

Allt að 5 einingar

Hverjum ætlað:

Starfsfólki í ferðaþjónustu

3. prentun 2010



Inngangur	1
Forsendur náms.....	2
Markmið og skipulag.....	5
Dæmi um skipulag náms	6
Útskýringar á framsetningu námslýsinga.....	7
Fyrsti hluti	8
Kynning og námsvinnubrögð	9
Gildi ferðaþjónustu.....	10
Þjónusta - grunnþættir	11
Vinnusiðferði og hlutverk starfsmanns	12
Annar hluti.....	13
Mismunandi þjónustuparfir.....	14
Þjónustulund og samskipti	15
Að þróast í starfi	16
Þriðji hluti.....	17
Verkferlar á vinnustað	18
Sérhæfing, samfélags- og staðarþekking	19
Sérhæfing, þjónusta.....	20
Námslok og mat	21
Mat til styttingar á námi í framhaldsskóla.....	22



Lýsing

Námsleiðin *Færni í ferðapjónustu I* er 60 kennslustundir. Henni er skipt í þrjá 20 kennslustunda hluta. Námið er ætlað starfsmönnum í ferðapjónustu eða þeim sem stefna að starfi í greininni. Fyrsti hluti námsins getur hentað fyrir nýliða eða sumarstarfsfólk.

Náminu er ætlað að efla persónulega, faglega og almenna færni til að veita gæðapjónustu og takast á við fjölbreytt úrlausnarefni í ferðapjónustu. Í því felst að efla jákvæð viðhorf til starfsins, til eigin færni og til starfsgreinarinnar. Að námi loknu eiga þátttakendur að hafa betri forsendur til að taka að sér flóknari verkefni, vera sjálfstæðir í starfi og færari um að bera ábyrgð á eigin símenntun.

Menntamálaráðuneytið hefur samþykkt að meta megi *Færni í ferðapjónustu I* til styttingar á námi í framhaldsskóla til allt að 5 einingum. Meta má námið til allt að 5 einingum í vali, 5 einingum á kjörsviði og/eða til almennra greina eftir styrkleika viðkomandi.

Aðdragandi

Að beiðni Starfsgreinasambands Íslands og Samtaka atvinnurekenda í ferðapjónustu tók Fræðslumiðstöð atvinnulífsins að sér að greina menntunarfærni og semja námsskrá sem svaraði þeim þörfum. Starfsmenntasjóður félagsmálaráðuneytisins styrkti vinnu við þarfa-greininguna og mannaskiptaáætlun Leónardó-starfsmenntaáætlunar Evrópusambandsins styrkti námsferðir sem tengdust henni.

Við hönnun námsins var frá upphafi bæði gengið út frá þörfum starfsgreinarinnar og aðstæðum starfsfólks. Lögð var áhersla á að notaðar væru framsæknar náms- og kennsluáferðir og að námið búi starfsfólk sem best undir störf í ört vaxandi atvinnugrein.

Framsetning og notagildi

Í námsskránni eru markmiðin orðuð nokkuð almennt þar sem nauðsynlegt var að koma til móts við bæði einstaklingsbundnar og fyrirtækjabundnar þarfir á mjög breiðu sviði ferðapjónustu og ekki eru tók á að setja inn sértæk markmið á öllum sviðum.

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 þátttakendum í náminu, 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 og/eða viðurkennir. Sjá gæðaviðmið Fræðslumiðstöðvarinnar og samstarfsaðila á www.frae.is.



Námsleið þessi er einkum ætluð þeim sem starfa í ferðapjónustu, eru 20 ára og eldri og hafa ekki lokið framhaldsskóla. Störf þeirra gera kröfur til samstarfsvilja, þjónustulundar og þekkingar á nærsamfélagi sínu.

Í náminu er lögð áhersla á að þátttakendur læri að læra og efla sjálfstraust sitt. Í náminu er byggt á frammistöðu og ábyrgð einstaklings sem og samvinnu og samábyrgð allra sem koma við sögu þess. Námsárangur er ekki aðeins vitnisburður um frammistöðu einstaklings heldur einnig vitnisburður um aðstæður til náms og árangur af samvinnu námsmanna og leiðbeinenda. Námsfni, framsetningu og framvindu náms verður að sníða að forsendum þátttakenda. Aðbúnaður og aðstaða verða að hæfa fullorðnu fólki.

Engar kröfur eru gerðar til skólagöngu áður en nám hefst. Námsmenn gangast ekki undir formleg próf. Námsmenn eru fullorðið fólk, á misjöfnum aldri, með mislangan starfsaldur, í ólíkum störfum. Reynsla þeirra er því afar misjöfn og misjafnt hve langt er um liðið frá því þeir voru síðast í skóla.

Færni leiðbeinenda

Leiðbeinandi skilgreinir þarfir, tilgang og markmið starfs síns með námsmönnum með tilliti til forþekkingar námsmanna, markmiða þeirra og aðferða til náms. Hann þarf að geta raðað niður námsfni með tilliti til markmiða, skipulags efnis og tímasetninga. Leiðbeiningar eiga að vera við hæfi fullorðinna og í samræmi við kröfur sem gerðar eru til námsaðstöðu þeirra.

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 t.d. kvíða og óöryggi í námi fullorðinna og bregðast á viðeigandi hátt við þeim.

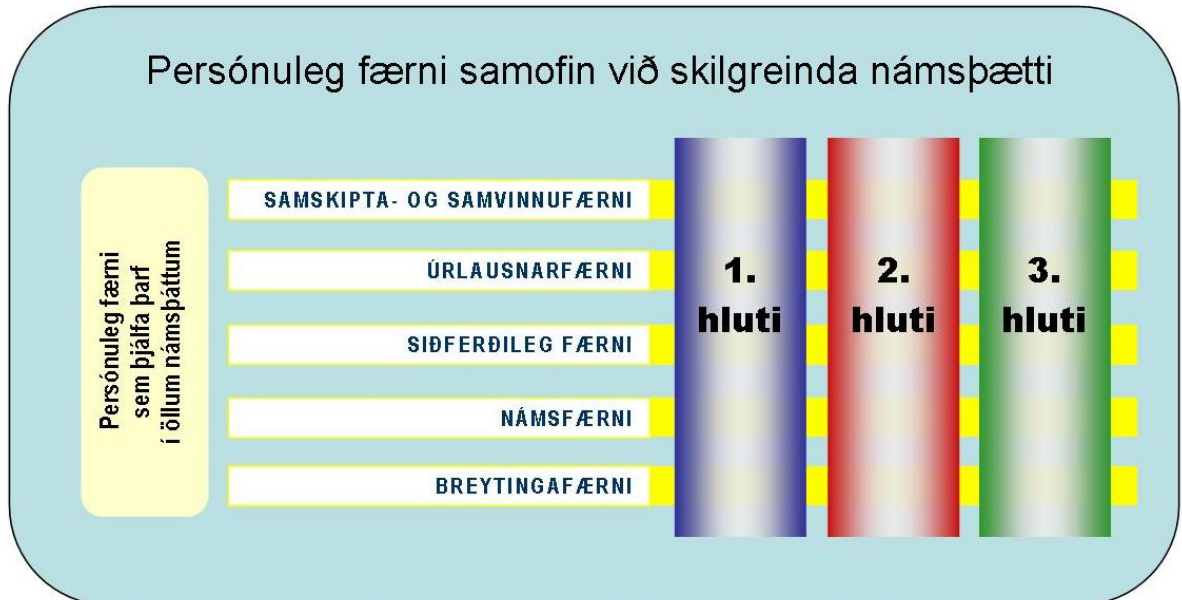
Leiðbeinanda ber að örva og hvetja námsmenn og leggja sig fram um að svara þörfum þeirra fyrir útskýringar og endurgjöf. Hann verður að gera sér ljóst að eðlislægar forsendur til að læra eru mismunandi. Þess vegna er gerð krafa til þess að framsetning hans sé ekki einhæf eða vélræn heldur lagi sig að 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.

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. 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.

Færni í ferðþjónustu

Fagleg og vönduð ferðþjónusta byggist á mikilli persónulegri færni ekki síður en faglegri færni starfsmanna. Því er mikilvægt að inn í námið sé fléttað margs konar þjálfun í persónulegri færni. Með persónulegri færni er meðal annars átt við samskipta- og samvinnufærni, úrlausnarfærni, siðferðilega færni, námsfærni (símenntunarviðhorf) og breytingafærni. Námið má hugsa sér sem vef þar sem persónulegu færniþættirnir mynda uppistöðuna og faglegu námsþættirnir ívafið (sjá mynd 1).



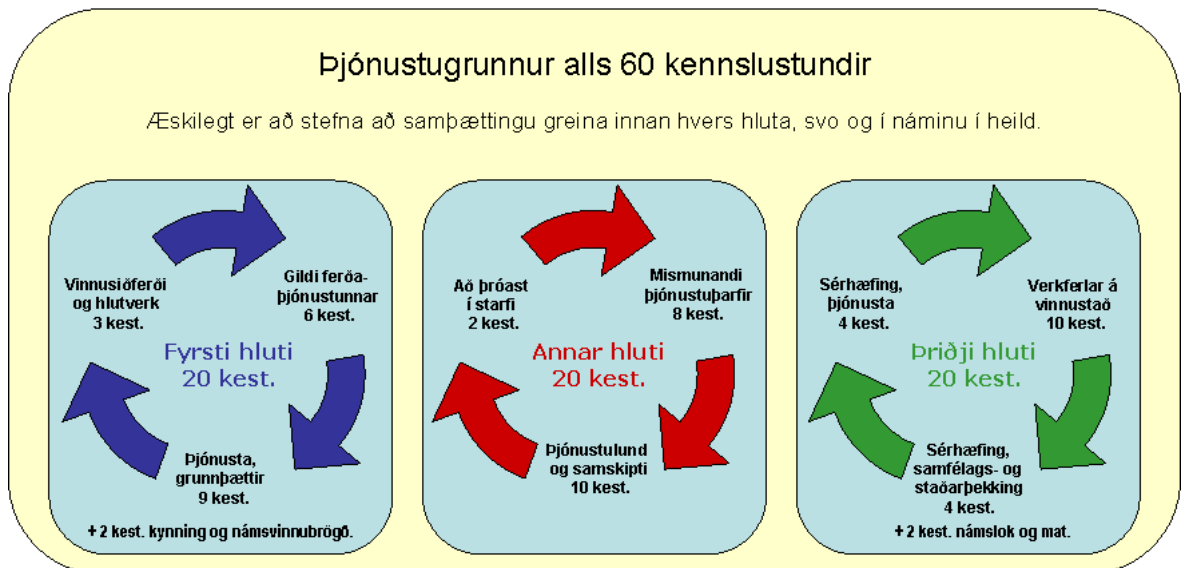
Mynd 1: Táknræn mynd þar sem persónuleg færni er ofin inn í skilgreindan faglegan hluta námsins.

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 í stundvísi, vinnusemi, faglegum metnaði, staðfestu og heilindum. Einnig vinnubrögð sem birtast í skýrri verkefnisstjórnun, tímastjórnun, skýrum markmiðum, marksækni, samskiptaleikni, eftirfylgni, farsælli lausn ágreiningsmála og sveigjanleika.

Námsaðferðir

Tillögur námsskrárinnar um námsaðferðir og námsefni miðast við að skapa sem raunverulegast starfsumhverfi og koma til móts við ýmsar þarfir námsmanna í starfsnámi. Áhersla er á að samþætta námsgreinar þar sem því verður við komið til að endurspeglar að starfsmenn þurfa að beita mörgum mismunandi færni- og þekkingarþáttum í hverju verkefni sem þeir inna af hendi í starfi sínu (sjá mynd 2). Í tillögunum er einnig miðað við að námsmenn fái tækifæri til að ráða nokkru um eigin námsframvindu og setja sér eigin markmið í samráði við leiðbeinanda og vinnuveitanda. Í því skyni útbúa þeir t.d. námssamning með eigin áherslum.

Samskipti og samvinna eru kjörleiðir til að ná árangri og ríkulegur þáttur í aðferðum leiðbeinanda. Aðferðirnar fela einnig í sér námstækifæri. Þannig læra námsmenn ekki bara um farsæl samskipti heldur læra með farsælum samskiptum. Samhliða innihaldi gefur aðferðin tilefni til umræðna. Þar sem því verður við komið er æskilegt að námið byggist á raunverulegum verkefnum á vinnustað.



Mynd 2: Táknræn mynd fyrir samþættingu námsþátta í hverjum hluta.

Í tillögum þessarar námsskrár um kennsluaðferðir er gengið út frá því að nám og kennsla grundvallist á jafningjaviðhorfi þar sem námsmenn eru bæði þiggjendur og veitendur í fræðslunni.

Námsmat

Námsmat byggist á að fylgjast jafnt og þétt með að hve miklu leyti námsmenn hafa náð skilgreindum markmiðum náms eins og þau koma fyrir í námsskrá. Námsmat þarf að endurspeglar raunverulega starfsfærni og um leið nýtast námsmönnum sem best til að fylgjast með og stýra framförum þeirra í náminu.

Stefnt er að miklum árangri miðað við þær fáu kennslustundir sem eru til ráðstöfunar og því mikilvægt að beita árangursríkri kennslufræði og tímastjórnun sem stuðlar að hámarksárangri og virkni starfsmanna.¹

¹ Sjá ýmis rit um hraðnámskennslufræði, m.a. grein í Gátt 2006, ársriti Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins, eftir Sigrúnu Jóhannesdóttur: Nám er sköpun ekki neysla. Fáanlegt m.a. á www.frae.is.



Tilgangur með náminu er:

- Að styrkja jákvæð viðhorf námsmanna til starfsins, starfsgreinarinnar og til eigin færni.
- Að undirbúa námsmenn undir að takast á við helstu viðfangsefni almennra starfa í íslenskri ferðaþjónustu.
- Að efla starfsfærni námsmanna þannig að ávinningur fyrir ferðaþjónustu sé:
 - færri mistök.
 - meiri afköst.
 - aukin tryggð viðskiptavina.
 - minni starfsmannavelta.

Lokamarkmið:

- **Fyrsti hluti:** Að námsmenn
 - öðlist yfirsýn yfir starfsgreinina.
 - skilji þjóðhagslegt mikilvægi starfsgreinarinnar.
 - skilji hlutdeild starfsmanna í árangri ferðaþjónustu.
- **Annar hluti:** Að námsmenn
 - séu færir um að veita gæðaþjónustu.
 - séu úrræðagóðir við ýmiss konar aðstæður í starfi.
- **Þriðji hluti:** Að námsmenn
 - hafi yfirsýn yfir algenga verkferla á vinnustöðum í ferðaþjónustu.
 - hafi staðgóða samfélags- og staðarþekkingu og/eða viti hvar og hvernig þeir geti aukið hana og endurnýjað.
 - hafi innsýn í þætti ferðaþjónustu sem námsmenn velja sjálfir.

Samþætting námsþátta

Í hverjum námshluta eru 3-4 námsþættir. Stefnt skal að samþættingu námsþátta innan hvers hluta og milli námshluta sé þess kostur.



Hér að neðan er lýst tillögu að skipulagi námsins. Fyrsti hluti getur þjónað þeim tilgangi einn og sér að undirbúa sumarstarfsmenn eða nýliða í starfi. Honum er jafnframt ætlað að vekja áhuga á starfinu og frekara námi því tengdu. Þannig geta námsmenn bætt við sig öðrum og þriðja hluta og fengið námið metið til eininga á framhaldsskólastigi síðar.

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.

Fyrsti hluti

Kynning og námsvinnubrögð	2 kest.
Gildi ferðapjónustu	6 kest.
Þjónusta – grunnþættir	9 kest.
Vinnusiðferði og hlutverk starfsmanns	3 kest.

Samtals **20 kest.**

Annar hluti

Mismunandi þjónustuparfir	8 kest.
Þjónustulund og samskipti	10 kest.
Að þróast í starfi	2 kest.

Samtals **20 kest.**

Þriðji hluti

Verkferlar á vinnustað	10 kest.
Sérhæfing, samfélags- og staðarþekking	4 kest.
Sérhæfing, þjónusta	4 kest.
Námslok og mat	2 kest.

Samtals **20 kest.**

Lagt er til að námið dreifist yfir 4-8 vikur og tími milli námsviðveru sé nýttur til hugleiðinga, vinnustaðakynninga, upplýsingaöflunar og heimavinnu eftir atvikum. Námsmenn skulu hvattir til að yfirfæra jafnóðum það sem hefur lærst yfir á starfsvettvang sinn og sækja verkefni og viðfangsefni á vinnustað sinn til að vinna að í náminu.



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 þau hugtök sem fram komu í þarfagreiningu og gefa notendum námsskrárinnar almenna hugmynd um áherslupætti á viðkomandi sviði.

Námsmarkmið

Námsmarkmiðin í námsskránni eru miðuð við þrjá grunnþætti árangursríks náms:

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

Þau eru orðuð sem lýsing á árangri starfsmanns í lok námshlutans. Lýst er birtingarmynd færinnar (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 námsleiðir/námsefni

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

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



Markmið fyrsta hluta

Að námsmenn

- öðlist yfirsýn yfir starfsgreinina.
- skilji þjóðhagslegt mikilvægi starfsgreinarinnar.
- skilji hlutdeild starfsmanna í árangri ferðapjónustu.

Fyrsti hluti getur hentað sem grunnnámskeið fyrir sumarstarfsmenn og afleysingafólk.

Tímafjöldi fyrir hvern námshluta er aðeins leiðbeinandi þar sem stefnt skal að samþættingu sé þess kostur.

Innihald

Fyrsti hluti

Kynning og námsvinnubrögð.....	2 kest.
Gildi ferðapjónustu	6 kest.
Þjónusta – grunnþættir	9 kest.
Vinnusiðferði og hlutverk starfsmanns.....	3 kest.
Samtals	20 kest.



2 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Vinnubrögð í námi, samþætting náms og starfs, skipulag, markmið.

Yfirmarkmið

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

(Sjá einnig markmið í þriðja hluta, námslok og mat.)

Námsmarkmið

Námsmaður:

- vísar til innihalds námsskrár og útskýrir til hvers er ætlast af honum í náminu.
- setur sér markmið með náminu í samráði við yfirmenn á vinnustað.
- gerir sér grein fyrir að hann ber ábyrgð á eigin námi.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Mælistika og námsstoðkerfi Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins, námssamningar, námsdagbók, færnimappa, sjálfsþekkingarpróf, fjölgreindaraðferðir/námshálgun.



6 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Viðhorf, yfirsýn, sjálfstraust, virðishegning, ímynd, þjóðarbú.

Yfirmarkmið

Námsmaður þekkir mikilvægi ferðapjónustu og gildi hæfra starfsmanna og getur nýtt sér upplýsingaveitur á mörgum sviðum ferðapjónustu á Íslandi.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir eðli ferðapjónustu og starfsemi sem fellur undir atvinnugreinina.
- vísar til mikilvægis ferðapjónustu fyrir Íslendinga, svo sem hlutfalls af þjóðarframleiðslu, fjölda starfa og ímyndar lands og þjóðar.
- gerir grein fyrir hvernig ferðapjónusta á Íslandi er skipulögð, hverjir eru hagsmunaaðilar/-samtök og getur vísað til samhengis og hvernig samstarfi er háttað.
- gerir grein fyrir hverjir eru helstu notendur og samstarfsaðilar ferðapjónustu og algengar væntingar þeirra.
- útskýrir hvað starfsmaður þarf að kunna, vilja og geta til að ná árangri í starfi og vísar til mikilvægis þess fyrir atvinnugreinina að starfsmenn efla færni sína.
- vísar í aðgengilegar upplýsingaveitur um mismunandi þætti ferðapjónustunnar og sýnir hvernig hægt er að nota þær.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Hugflæði, kliðfundir, lausnaleikir, jákvæðar og neikvæðar dæmisögur, greiningardæmi, leit að upplýsingum um ferðamál og þjónustu (Netið, öryggishandbók o.fl.), myndmiðlar um ferðapjónustu á Íslandi.



9 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Þjónustuhugtakið, samskipti, næmi á þarfir annarra, starfsfærni, sjálfsefning, gestrisni, framkoma, upplýsingagjöf.

Yfirmarkmið

Námsmaður skilgreinir þjónustuhugtakið og algengustu birtingarmyndir þess í ferðaþjónustu, greinir eigin styrkleika og veikleika til þjónustu og þjálfast í viðbrögðum við algengustu úrlausnarefnum.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir því sem felst í góðri ferðaþjónustu.
- gerir grein fyrir hvernig hann helst vill vinna að því að efla starfsfærni sína.
- gerir grein fyrir aðferðum sem eru heppilegar til að taka á óvæntum upþákomum.
- getur bent á hvaða starfstengd tæki og gögn eru tiltæk til að bregðast við ýmsum daglegum viðfangsefnum á vinnustað.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Dæmisögur, hlutverkaleikir, greiningardæmi, vettvangsskoðun, lausnaleikir, myndmiðlun með umræðum, öryggishandbók, námsdagbók, færnimappa.



3 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Vinnusiðferði, umgengni, öryggi, ábyrgð, starfsreglur.

Yfirmarkmið

Námsmaður skilgreinir vinnusiðferði á vinnumarkaði og öryggi á vinnustað.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir mikilvægum þáttum vinnusiðferðis í samskiptum við aðra starfsmenn og viðskiptavini.
- gerir grein fyrir mikilvægi skipulegra vinnubragða og umgengni.
- gerir grein fyrir almennum réttindum og siðferðilegum skyldum starfsmanna og hvernig þeim er framfylgt.
- gerir grein fyrir hver eru algengustu slys og óhöpp á starfsvettvangi og hvernig á að bregðast við.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Dæmisögur, greiningardæmi, skilgreiningar, Siðferðisvogin, hlutverkaleikir, lausnaleikir, sýnikennsla með æfingum, myndmiðlun með umræðum, námsdagbók, færnimappa, spennukort.



Markmið annars hluta

Að námsmenn

- séu færir um að veita gæðaþjónustu.
- séu úrræðagóðir við hinar ýmsu aðstæður í starfi.

Tímafjöldi fyrir hvern námshluta er aðeins leiðbeinandi þar sem stefnt skal að samþættingu sé þess kostur.

Innihald

Annar hluti

Mismunandi þjónustuparfir 8 kest.

Þjónustulund og samskipti 10 kest.

Að þróast í starfi..... 2 kest.

Samtals 20 kest.



8 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Fólksfjöldafræði, fjölmening, upplýsingaleikni, samstarf, samvinna, umburðarlyndi, fordómar.

Yfirmarkmið

Námsmaður greinir ýmsa markhópa ferðamanna og grundvallarþarfir hvers hóps og setur í samhengi við eigin styrkleika og færni.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir hvernig er komið til móts við þarfir mismunandi hópa ferðamanna.
- gerir grein fyrir hvernig er best að afla sér upplýsinga um þarfir og siðvenjur mismunandi hópa.
- útskýrir hvernig samvinna starfsmanna í ferðaþjónustu með mismunandi menningarbakgrunn getur auðveldað gæðaþjónustu við ferðamenn með mismunandi bakgrunn og þarfir.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Vettvangsferðir, viðtöl við markhópa, ferðasögur, s.s. af bloggsíðum, hópavinna með greiningardæmum, vefleitir, lausnaleikir.



10 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Persónuleg færni, sjálfstæði, samskipti, úrlausnarfærni, viðbrögð við breytingum, tímastjórnun, forgangsröðun, fjölmennning, siðfræði, væntingar ferðamanna.

Yfirmarkmið

Námsmaður skilgreinir mikilvægi margvíslegrar persónulegrar færni starfsmanna í ferðaþjónustu og beitir fjölbreytilegum aðferðum til að efla eigin færni og þjálfast í viðbrögðum við ýmsum sértækum aðstæðum tengdum ferðaþjónustu.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir hvaða máli viðmót skiptir og ólíkar birtingarmyndir þess og viðbrögð við þeim.
- útskýrir hvað einkennir góð samskipti og hvernig má þjálfra þau áfram.
- gerir grein fyrir hvaða tilvik eru erfiðust í þjónustu og hvernig er heppilegt að bregðast við.
- gerir grein fyrir hvernig er best að búa sig undir að vinna undir álagi.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Greiningardæmi, lausnaleikir með óvæntum upptákum, Siðferðisvögin, starfsreynsla, reynslusögur, myndmiðlun með umræðum, leikþættir, færnimappa, námsdagbók.



2 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Símenntunarviðhorf, sjálfsábyrgð, yfirfærsla náms á starf, tæknifærni, að nota fjölmiðla, tölvutækni og önnur tæki til náms.

Yfirmarkmið

Námsmaður greinir tengsl námsins við vinnustað og símenntunarmöguleika með nútímatækni.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir hvernig starfsþjálfun á vinnustað og úrvinnsla í námi tengjast.
- vísar til möguleika á áframhaldandi námi.
- vísar til aðgengilegra aðferða til símenntunar.
- gerir grein fyrir hvernig er hægt að tengja vinnu og nám.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Heimsóknir á vinnustaði, gátlistar, hlaðvarp (podcast), tölvuleikir, námssamningur.



Markmið þriðja hluta

Að námsmenn

- hafi yfirsýn yfir algenga verkferla á vinnustöðum í ferðapjónustu.
- hafi staðgóða samfélags- og staðarþekkingu og/eða viti hvar og hvernig þeir geta aukið þekkingu sína og endurnýjað.
- velji þátt í ferðapjónustu til að kanna sérstaklega.

Í þessum hluta námsins er svigrúm fyrir sérhæfingu/dýpkun allt eftir samsetningu hópsins eða með því að hver og einn sækir sér viðfangsefni sem honum standa næst.

Tímafjöldi fyrir hvern námshluta er aðeins leiðbeinandi þar sem stefnt skal að samþættingu sé þess kostur.

Innihald

Priðji hluti

Verkferlar á vinnustað	10 kest.
Sérhæfing, samfélags- og staðarþekking	4 kest.
Sérhæfing, þjónusta	4 kest.
Námslok og mat	2 kest.
Samtals	20 kest.



10 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Verkfærni, samskipti, vinnubrögð, hreinlæti, umhverfi, vellíðan, öryggi, traust, heilindi.

Yfirmarkmið

Námsmaður útskýrir og sýnir færni sína í ýmsum undirstöðuverkþáttum ferðaþjónustu.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir hvernig má byggja upp traust samskipti við mismunandi aðstæður á vinnustað.
- gerir grein fyrir hver eru almenn réttindi og skyldur hans.
- gerir grein fyrir starfsreglum á vinnustað sínum.
- útskýrir algengustu verkferla og vinnubrögð og hvar á að leita upplýsinga á vinnustað sínum.
- útskýrir mikilvægi hreinlætis og áhrif notkunar hreinsiefna á umhverfið.
- útskýrir mikilvæga þætti sem hafa áhrif á vellíðan ferðamanna.
- gerir grein fyrir viðbúnaðaráætlunum ef hættu ber að höndum og fyrstu viðbrögðum við slysum og óhöppum.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Vinnustaðþjálfun, hópvinna, greiningardæmi, sýnikennsla, vettvangsferðir, æfingar, hlutverkaleikir, myndmiðlun og umræður.



4 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Samfélagsþættir, staðarþekking, upplýsingaleiðir, áttagafræði.

Yfirmarkmið

Námsmaður gerir grein fyrir ýmsum samfélagsþáttum sem tengjast þeirri þjónustu sem veitt er, ýmist um samfélagið allt eða staðbundið, miðað við staðsetningu þjónustunnar og hvar fá má viðbótarupplýsingar.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir því sem er sérstakt og eftirsóknarvert á svæðinu.
- útskýrir hvernig þjónusta er veitt í samræmi við það.
- vísar til upplýsinga um þjónustu sem ferðamönnum stendur til boða.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Sjálfstætt, samþætt verkefni unnið í hópi eða einstaklingsbundið.



4 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Sérþarfir, markhópar, fólksfjöldafræði, þjónusta, umhyggja, úrræði, lausnir, frumkvæði.

Yfirmarkmið

Námsmaður velur sér svið þjónustu við mismunandi markhópa og gerir grein fyrir ýmsum þáttum sem þar skipta máli út frá öllu því sem komið hefur fram á námskeiðinu.

Námsmarkmið

Námsmaður:

- gerir grein fyrir því sem einkennir lífsstíl og þarfir valins markhóps.
- útskýrir hvernig þjónusta er við hæfi valins markhóps.
- bendir á lausnir og nýjar leiðir í tengslum við verkefni sitt.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Sjálfstætt, samþætt verkefni unnið í hópi eða einstaklingsbundið.



2 kennslustundir

Leiðsagnarorð

Gagnsemi, mat, framhald.

Yfirmarkmið

Í lok námsins fara námsmenn yfir það hverju námið hefur skilað hverjum og einum, hópnum í heild og vinnustöðum þeirra. Námsmenn skoða markmið sem þeir settu sér í upphafi námsins og væntingar til þess og bera saman við stöðu sína í lok náms.

(Sjá markmið í fyrsta hluta; Kynning og námsvinnubrögð.)

Námsmarkmið

Námsmaður:

- leggur mat á markmið sín og framfarir í náminu.
- gerir áætlun um hvernig hann vill nota þekkingu og færni sem hann viðaði að sér í náminu.
- leggur mat á námið, markmið þess, skipulag vinnunnar, leiðbeinendur og aðra þætti námsins.

Dæmi um námsaðferðir/námsefni

Sjálfsmat, gátlistar, hópvinna, umræður undir stjórn leiðbeinanda eða skipuleggjanda námsins.



Menntamálaráðuneytið hefur samþykkt að meta megi *Færni í ferðaþjónustu I* til styttingar á námi í framhaldsskóla til allt að 5 einingum. Meta má námið til allt að 5 einingum í vali, 5 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

TJÁ 102 Tjáning

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.

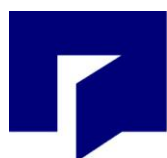
Fræðslumiðstöð atvinnulífsins ehf. var stofnuð af Alþýðusambandi Íslands og Samtökum atvinnulífsins í desember 2002.

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

www.frae.is, sími 599 1400