



# NÁMSKRÁ

## MÓTTAKA OG MIÐLUN





**Nafn námskrár:**

Móttaka og miðlun

Námskrá númer 17-279-2-60

**Vinnustundir námsmanns:**

60 klukkustundir.

**Hverjum ætlað:**

Námið er ætlað fullorðnu fólki á vinnumarkaði sem hefur stutta formlega menntun.

**Fjöldi eininga:**

Allt að 3 framhaldsskólaeiningar.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2017.

## Efnisyfirlit

Námskrá .....	1
Skipulag.....	2
Hæfniviðmið náms.....	2
Námsmat .....	2
Frjálst val.....	3
Námsþættir .....	5
Samskipti.....	6
Móttaka og miðlun .....	7
Þjónusta .....	8
Trúnaður og orðspor.....	9
Verkbjálfun .....	10
Viðaukar .....	12
Hæfniþættir námsþátta.....	13
Færnimappa og / eða verkdagbók.....	18
Leiðbeiningar fyrir kennara .....	18
Gátlistar, dæmi eða annað efni.....	18

## Námskrá

Móttaka og miðlun lýsir námi á 2. þrepi hæfniramma um íslenskt menntakerfi, skipt í 5 námsþætti. Námskráin Móttaka og miðlun lýsir námi á 2. þrepi sem skiptist í 5 námsþætti. Markmið með náminu er að auka hæfni námsmanna við að taka á móti viðskiptavinum og að veita þjónustu og upplýsingar í samræmi við þjónustustefnu fyrirtækja. Í þjónustugreinum er mikilvægt að veita starfsfólki viðeigandi þjálfun til að bregðast við ólíkum væntingum og kröfum viðskiptavina, á faglegan hátt. Í náminu er fjallað um samskipti og þjónustu, notkun fjölbreyttra aðferða við að miðla upplýsingum, svo sem gegnum samskiptamiðla og tölvupóst. Einnig er fjallað um orðspor fyrirtækja og traust viðskiptavina. Náminu er ætlað að styrkja starfshæfni og sjálfstraust þátttakenda ásamt því að koma til móts við þarfir atvinnulífsins.

Heildarlengd námsins er 60 klukkustundir sem má meta til 3 eininga á framhaldsskólastigi.



## Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra náms. Hlutverk hans er að hafa umsjón með náminu og framkvæmd þess, sjá til þess að námsþættir séu samþættir og tryggja rökrétta samfellu þeirra. Hann skipuleggur hvernig tíma hvers námsþáttar er varið, undir leiðsögn leiðbeinanda annars vegar og í sjálfstætt nám hins vegar, ásamt því að bera ábyrgð á þjónustu við námsmenn. Lögð er áhersla á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluáðferðir sem henta fullorðnum námsmönnum. Æskilegt er að leiðbeinendur hafi í huga alla námsþætti námskrárinnar, til að tryggja samþættingu námsþátta, og leitist við að nota raunveruleg viðfangsefni. Miðað er við að verkþjálfun fari fram samhliða náminu eða að loknum öðrum námsþáttum til að styðja við yfirfærslu náms. Heimavinna fylgir náminu en getur verið mismikil eftir námsþáttum og einstaklingum.

## Hæfniviðmið náms

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Gagnlegum aðferðum í samskiptum og við samstarf.
- Stefnu, starfsumhverfi og reglum á vinnustað.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Eiga árangursrík samskipti við viðskiptavini.
- Vinna sjálfstætt eftir skipulagi á vinnustað.
- Nota fjölbreyttar aðferðir við miðlun upplýsinga til viðskiptavina.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Starfa í samræmi við stefnu fyrirtækisins
- Tileinka sér vandaða miðlun upplýsinga.
- Tryggja að meðferð persónuupplýsinga sé í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.
- Vera fyrirmynd annarra þegar kemur að verndun orðspors fyrirtækja.

## Námsmat

Námsárangur er metinn út frá þekkingar-, leikni- og hæfniviðmiðum námsins með fjölbreyttum matsaðferðum sem fræðsluaðili samþykkir og lýst er í kennsluáætlun. Áhersla er lögð á að leiðbeinandi og námsmenn fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist og hvernig námsmönnum gangi að ná hæfniviðmiðum námsins. Námsmati er ætlað að nýtast sem staðfesting á námsárangri og jafnframt sem lærdómur, hvatning og endurgjöf á námstímanum. Viðmið frá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins um almenna starfshæfni á 2. þrepi má leggja til grundvallar við námsmat.

### Frjálst val

Skipuleggjanda er heimilt að gera breytingar sem nema allt að 10% af heildarlengd námsins ef þær fara ekki í bága við markmið eða tilgang þess. Breytingar sem nema meira en 10% eru aðeins heimilaðar með samþykki Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.



## Námsþættir

Nafn námsþáttar	Skammstöfun	Klst. m. leiðb.	Klst. án leiðb.	Prep
Samskipti	F-MÓMI2SF	8	2	2
Miðlun upplýsinga	F-MÓMI2VM	8	2	2
Þjónusta	F-MÓMI2PG	8	2	2
Trúnaður og orðspor	F-MÓMI2ÍT	8	2	2
Verkþjálfun	F-MÓMI2VV	8	20	2
<b>Vinnuframlag námsmanns</b>		<b>40</b>	<b>20</b>	





## Samskipti

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10 ( 8 klst. með leiðbeinanda og 2 klst. án leiðbeinanda)
<b>Námsgrein</b>	Samskipti
<b>Viðfangsefni</b>	Samskipti, framkoma, fjölbreytt mannlíf, álag í starfi

### Lýsing

Tilgangur námsþáttarinnar er að þjálfa námsmenn í samskiptum og framkomu við viðskiptavini. Lögð er áhersla á að þjálfa hæfni í samskiptum og efla sjálfstraust námsmanna. Fjallað er um fjölbreytileika mannlífs, fordóma og heiðarleg samskipti og áhrif þessara þátta. Fjallað er um leiðir til að takast á við álag og viðbrögð í erfiðum aðstæðum.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Ýmsum samskiptaaðferðum.
- Ólíkum siðum og menningarheimum.
- Áhrifum staðalmynda á eigin viðhorf og skoðanir.
- Algengum streituvöldum og viðbrögðum við þeim.
- Lykilatriðum virkrar hlustunar.
- Aðferðum til að tala við óánægða viðskiptavini.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Beita ýmsum samskiptaaðferðum.
- Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.
- Setja sig í spor annarra og virða ólík sjónarmið.
- Hlusta af athygli og lesa í líkamstjáningu/raddblæ viðmælanda.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Sýna sjálfstraust í daglegum störfum sínum og hafa raunsæja trú á eigin getu.
- Vinna á skilvirkan hátt undir álagi og takast á við tímabundnar streituvaldandi aðstæður.
- Koma fram af heilindum og virðingu við alla viðskiptavini og samstarfsfólk.

### Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

## Móttaka og miðlun

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10 ( 8 klst. með leiðbeinanda og 2 klst. án leiðbeinanda)
<b>Námsgrein</b>	Móttaka og miðlun
<b>Viðfangsefni</b>	Virkni miðla, framsetning á efni

### Lýsing

Tilgangur með námsþættinum er að efla hæfni námsmanna í að nota fjölbreyttar aðferðir við að miðla upplýsingum. Fjallað er um helstu miðla sem notaðir eru við upplýsingagjöf og námsmenn læra að umgangast þá. Fjallað um það sem felst í jákvæðum og vönduðum samskiptum á netinu. Fjallað er um raddbeitingu og það sem felst í góðri símaímynd. Þjálfuð er raddbeiting og námsmenn nýta blæbrigði raddarinnar til að koma skilaboðum á framfæri. Þjálfaðar eru aðferðir við að skilja óskýrt tal og ólíkan framburð. Fjallað er um viðeigandi ávörp, innihald og kveðjur, einnig um málfar og texta sem birtist á opnum miðlum. Algeng virkni símkerfa, samskiptamiðla og vefumsjónarkerfa er þjálfuð.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Starfsemi fyrirtækisins og samskiptastefnu og hlutverki starfsfólks.
- Aðferðum við að byggja upp ímynd og sýna áhuga í síma og á samskiptamiðlum.
- Virkni símkerfis, vefumsjónarkerfis og samskiptamiðla.
- Viðeigandi ávörpum, inngangi og kveðjum.
- Helstu samskiptamiðlum og aðgerðum í tölvupósti.
- Viðeigandi framsetningu á efni sem birtist á opnum miðlum.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Sýna jákvætt viðhorf, sjálfstraust og trúverðugleika í síma og á samskiptamiðlum.
- Hlusta á erindi og svara viðskiptavinum á viðeigandi hátt.
- Nota stöðluð svör þegar við á.
- Nota viðeigandi málfar og ritun við miðlun upplýsinga.
- Sýna áhuga með raddbeitingu og málnotkun.
- Nota viðeigandi ávörp, inngang og kveðjur.
- Nota algenga samskiptamiðla, pósthótt og símkerfi.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Greina erindi viðskiptavina og vísa áfram til viðeigandi aðila ef þess er þörf.
- Veita heiðarlega og skýra endurgjöf við fyrirspurnum á samfélagsmiðlum og í tölvupósti.



## Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

## Þjónusta

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10 ( 8 klst. með leiðbeinanda og 2 klst. án leiðbeinanda)
<b>Námsgrein</b>	Móttaka og miðlun
<b>Viðfangsefni</b>	þjónustulund, gestrisni, viðmót

## Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að námsmenn þjálfist í að veita framúrskarandi þjónustu og auka hæfni þeirra til að laga sig að aðstæðum sem upp geta komið við móttöku viðskiptavina. Kynnt eru helstu hugtök í þjónustu og það sem felst í góðri þjónustu. Fjallað er um þjónustu í síma og á rafrænum miðlum og námsmenn fá þjálfun í að veita góða þjónustu og miðla upplýsingum um fjölbreytta miðla. Þá er einnig lögð áhersla á að aðlagast aðstæðum í síbreytilegu starfsumhverfi.

## Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Grundvallaratriðum góðrar þjónustu.
- Þörfum og forsendum viðskiptavina.
- Lykilatriðum góðrar þjónustu í síma og á samskiptamiðlum.
- Þjónustustefnu fyrirtækisins, til dæmis varðandi móttöku ábendinga og kvartana.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Veita framúrskarandi þjónustu í samræmi við markmið fyrirtækis.
- Eiga jákvæð samskipti við viðskiptavinum og sýna þeim áhuga.
- Hlusta á erindi og svara viðskiptavinum á viðeigandi hátt.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Vekja traust hjá viðskiptavinum, sýna sjálfstraust og kurteisi.
- Laga tjáskipti sín við viðskiptavinum að aðstæðum hverju sinni.
- Vera opinn fyrir nýjum leiðum í þjónustu á samskiptamiðlum.
- Laga sig að aðstæðum sem koma upp í starfinu.
- Vinna sem hluti af heild við að þjónusta viðskiptavinum.

## Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

## Trúnaður og orðspor

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10 ( 8 klst. með leiðbeinanda og 2 klst. án leiðbeinanda)
<b>Námsgrein</b>	Móttaka og miðlun
<b>Viðfangsefni</b>	Ímynd, traust, persónuvernd

### Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að námsmenn þekki og skilji mikilvægi trúnaðar og orðspors fyrirtækja. Áhersla er lögð á mikilvægi þeirra sem taka á móti viðskiptavinum og að þeir gegni lykilhlutverki við verndun orðspors. Einnig er mikilvægt að námsmenn átti sig á hvað felist í að halda trúnað við viðskiptavini og átti sig einnig á reglum við meðferð persónuupplýsinga. Einnig er fjallað um siðareglur og gildi á vinnustað.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Grundvallarreglum um persónuvernd og trúnað.
- Atriðum sem hafa áhrif á orðspor fyrirtækis.
- Reglum um trúnað og meðferð persónuupplýsinga.
- Hlutverki starfsmanna við verndun orðspors fyrirtækisins.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Greina á milli trúnaðarupplýsinga og annarra upplýsinga
- Fylgja reglum um meðferð persónuupplýsinga.
- Beita faglegri þjónustu í samræmi við stefnu fyrirtækisins.
- 

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Vera góð fyrirmynd við verndun orðspors fyrirtækis.
- Vera meðvitaður um þætti sem geta haft áhrif á orðspor fyrirtækis.
- Greina á milli hvaða upplýsingar er viðeigandi að veita og hverjar ekki.
- Sýna í verki skilning á siðareglum og gildum á vinnustað.
- Byggja upp jákvæða ímynd fyrirtækis.

### Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.



## Verkþjálfun

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10 ( 8 klst. með leiðbeinanda og 2 klst. án leiðbeinanda)
<b>Námsgrein</b>	Móttaka og miðlun
<b>Viðfangsefni</b>	Verkþjálfun á vinnustað

### Lýsing

Tilgangur námsþáttarinnar er að þjálfa námsmenn í samskiptum og framkomu við viðskiptavinum. Lögð er áhersla á að þjálfa hæfni í samskiptum og efla sjálfstraust námsmanna. Fjallað er um fjölbreytileika mannlífs, fordóma og heiðarleg samskipti og áhrif þessara þátta. Fjallað er um leiðir til að takast á við álag og viðbrögð í erfiðum aðstæðum.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Stefnu og vinnuferlum vinnustaðarins.
- Verkferlum og skipulagi á vinnustað.
- Mikilvægi jákvæðra samskipta.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Taka á móti viðskiptavinum og veita þeim þjónustu.
- Miðla upplýsingum til viðskiptavina.
- Vinna í samræmi við reglur og gæðakröfur.
- Eiga árangursrík samskipti við samstarfsfólk og viðskiptavinum.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Eiga góð samskipti við viðskiptavinum og viðhalda trausti þeirra.
- Nýta góða starfshætti við móttöku gesta og miðlun upplýsinga.
- Fylgja fyrirfram ákveðnum verkferlum og reglum á vinnustað.
- Leysa algeng verkefni í þjónustufyrirtæki með fullnægjandi hætti.
- Vinna sjálfstætt og skipuleggja verk sín samkvæmt verksviði.

### Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.





## Viðaukar

Viðaukar
Hæfnipættir námsþátta
Færnimappa og / eða verkdagbók

## Hæfnipættir námsþátta

Samskipti – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni.	2.		
	Nokkur þekking/færni.	3.		
	Góð þekking/færni.	4.		
	Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Ýmsum samskiptaaðferðum.				
Ólíkum siðum og menningarheimum.				
Áhrifum staðalmynda á eigin viðhorf og skoðanir.				
Algengum streituvöldum og viðbrögðum við þeim.				
Lykilatriðum virkrar hlustunar.				
Aðferðum til að tala við óánægða viðskiptavini.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Beita ýmsum samskiptaaðferðum.				
Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.				
Setja sig í spor annarra og virða ólík sjónarmið.				
Hlusta af athygli og lesa í líkamstjáningu/raddblæ viðmælanda.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Sýna sjálfstraust í daglegum störfum sínum og hafa raunsæja trú á eigin getu.				
Vinna á skilvirkan hátt undir álagi og takast á við tímabundnar streituvaldandi aðstæður.				
Koma fram af heilindum og virðingu við alla viðskiptavini og samstarfsfólk.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda





Miðlun upplýsinga – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni.	2.		
	Nokkur þekking/færni.	3.		
	Góð þekking/færni.	4.		
	Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Starfsemi fyrirtækisins og samskiptastefnu og hlutverki starfsfólks.				
Aðferðum við að byggja upp ímynd og sýna áhuga í síma og á samskiptamiðlum.				
Virgni símkerfis, vefumsjónarkerfis og samskiptamiðla.				
Viðeigandi ávörpum, inngangi og kveðjum.				
Helstu samskiptamiðlum og aðgerðum í tölvupósti.				
Viðeigandi framsetningu á efni sem birtist á opnum miðlum.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Sýna jákvætt viðhorf, sjálfstraust og trúverðugleika í síma og á samskiptamiðlum.				
Hlusta á erindi og svara viðskiptavinum á viðeigandi hátt.				
Nota stöðluð svör þegar við á.				
Nota viðeigandi málfar og ritun við miðlun upplýsinga.				
Sýna áhuga með raddbeitingu og málnotkun.				
Nota viðeigandi ávörp, inngang og kveðjur.				
Nota algenga samskiptamiðla, póstforrit og símkerfi.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Greina erindi viðskiptavina og vísa áfram til viðeigandi aðila ef þess er þörf.				
Veita heiðarlega og skýra endurgjöf við fyrirspurnum á samfélagsmiðlum og í tölvupósti.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Þjónusta– þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni.	2.		
	Nokkur þekking/færni.	3.		
	Góð þekking/færni.	4.		
	Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Grundvallaratriðum góðrar þjónustu.				
Þörfum og forsendum viðskiptavina.				
Lykilatriðum góðrar þjónustu í síma og á samskiptamiðlum.				
Þjónustustefnu fyrirtækisins, til dæmis varðandi móttöku ábendinga og kvartana.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Veita framúrskarandi þjónustu í samræmi við markmið fyrirtækis.				
Eiga jákvæð samskipti við viðskiptavinum og sýna þeim áhuga.				
Hlusta á erindi og svara viðskiptavinum á viðeigandi hátt.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vekja traust hjá viðskiptavinum, sýna sjálfstraust og kurteisi.				
Laga tjáskipti sín við viðskiptavinum að aðstæðum hverju sinni.				
Vera opinn fyrir nýjum leiðum í þjónustu á samskiptamiðlum.				
Laga sig að aðstæðum sem koma upp í starfinu.				
Vinna sem hluti af heild við að þjónusta viðskiptavinum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda



Trúnaður og orðspor – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni.	2.		
	Nokkur þekking/færni.	3.		
	Góð þekking/færni.	4.		
	Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Grundvallarreglum um persónuvernd og trúnað.				
Atriðum sem hafa áhrif á orðspor fyrirtækis.				
Reglum um trúnað og meðferð persónuupplýsinga.				
Hlutverki starfsmanna við verndun orðspors fyrirtækisins.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Greina á milli trúnaðarupplýsinga og annarra upplýsinga				
Fylgja reglum um meðferð persónuupplýsinga.				
Beita faglegri þjónustu í samræmi við stefnu fyrirtækisins.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vera góð fyrirmynd við verndun orðspors fyrirtækis.				
Vera meðvitaður um þætti sem geta haft áhrif á orðspor fyrirtækis.				
Greina á milli hvaða upplýsingar er viðeigandi að veita og hverjar ekki.				
Sýna í verki skilning á siðareglum og gildum á vinnustað.				
Byggja upp jákvæða ímynd fyrirtækis.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Verkjálfun – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni.	2.		
	Nokkur þekking/færni.	3.		
	Góð þekking/færni.	4.		
	Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda



### Færnimappa og / eða verkdagbók

Hér staðfestir þú með undirskrift þinni að þær upplýsingar sem skráðar hafa verið séu réttar.

Ef til vill getur þú fengið yfirmann þinn eða annan umsagnaraðila til að lesa yfir færnimöppuna þína eða verkdagbókina, veita þér endurgjöf og staðfesta upplýsingarnar.

Dagsetning	Staður	Undirskrift þátttakanda

Dagsetning	Staður	Undirskrift umsagnaraðila

### Leiðbeiningar fyrir kennara

Texti

Gátlistar, dæmi eða annað efni.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI