



**NÁMSKRÁ**

**SKJALAUMSJÓN**





**Nafn námskrár:**

Skjalaumsjón

Námskrá númer 18-402-2-160.

**Vinnustundir námsmanns:**

160 klukkustundir.

**Hverjum ætlað:**

Fullorðnu fólki á vinnumarkaði, eldri en 20 ára sem hefur stutta formlega skólagöngu að baki.

**Fjöldi eininga:**

Allt að 8 framhaldsskólaeiningar.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2018.

## Efnisyfirlit

Námskrá .....	2
Skipulag .....	3
Hæfniviðmið náms .....	3
Námsmat .....	3
Starfsnám .....	4
Frjálst val .....	4
Námsþættir .....	6
Starfshæfni .....	7
Árangursrík samskipti .....	9
Að vinna að lausnum .....	10
Gæðavitund .....	12
Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar .....	13
Natni og nákvæmni .....	14
Notkun upplýsingatækni .....	15
Ritunarfærni .....	16
Skilningur á starfseminni .....	17
Viðskiptavinur í brennidepli .....	18
Stjórnun upplýsinga .....	19
Tímastjórnun og forgangsröðun .....	20
Viðaukar .....	22
Hæfnipættir námsþátta .....	23
Færnimappa og / eða verkdagbók .....	32



## Námskrá

Námskráin Skjalaumsjón byggir á starfaprófilnum „Starfsmaður við skjalaumsjón“ sem unnin var af Framvegis – miðstöð símenntunar eftir aðferð Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins við hæfnigreiningar. Skjalaumsjón lýsir námi á 2. þrepi, skipt í 13 námsþætti. Námið er ætlað þeim sem sinna eða hafa hug á að sinna starfi við skjölun og frágang skjala. Námið byggir á hagnýtum viðfangsefnum tengdum skjalastjórnun með sérstaka áherslu á rafræna skjalastjórnun. Í náminu er áhersla lögð á að kenna grunnatriði í skjölun, verkferlum, lögum og reglum sem tengjast skjölun, skjalalyklum sem og tölvuforritum sem tengjast rafrænni skjalastýringu. Markmið námsins er að starfsfólk við skjölun hafi þá hæfni sem þarf til að sinna skilgreindum verkefnum starfsins samkvæmt starfaprófil.

Starf við skjölun er skilgreint þannig: Starfsmaður við skjalaumsjón stýrir skjölum í ákveðinn farveg samkvæmt þeim lögum og reglum sem gilda hverju sinni og þeim skjalakerfum sem eru í notkun innan fyrirtækis/stofnunar. Starfsmaður vinnur undir leiðsögn ábyrgðaraðila skjalasafns fyrirtækis/stofnunar og/eða eftir fyrirfram ákveðnum verkferlum og reglum. Meginviðfangsefni starfsins felast í móttöku, skráningu, skipulagi og frágangi gagna/skjala samkvæmt lögum og reglugerðum um skjalavörslu og til að tryggja öruggt aðgengi réttra aðila. Sömu leiðis sinnir starfsmaður við skjalavörslu þjónustu við bæði ytri og innri viðskiptavini. Starfsmaður þarf að virða trúnað og viðhafa öguð vinnubrögð. Í starfinu reynir á skipulagshæfni og meðhöndlun rafrænna gagna þar sem mikill hluti starfsins fer fram á tölvum. Starfsmaðurinn starfar á fjölbreyttum vettvangi, hjá opinberum aðilum, líkt og sveitarfélögum og ríkinu, sem og hjá fyrirtækjum í einkaeigu. Starfsmaður við skjalaumsjón þarf að hafa þekkingu á reglum þjóðskjalasafns um frágang og varðveislu gagna ásamt helstu lögum og reglugerðum sem tengjast skjalavörslu.

Helstu verkefni starfsmanns við skjalaumsjón eru; móttaka og frágangur skjala, bæði rafrænt og á pappír sem berast fyrirtæki/stofnun eða eru mynduð þar, skanna skjöl eftir þörfum og setja þau inn í skjalakerfi stofnunar/fyrirtækis, skilgreina og tilkynna ábyrgðaraðila skjala, tryggja aðgengileika gagna fyrirtækis/stofnunar, veita afmarkaða ráðgjöf, ganga frá virkum og óvirkum gögnum, leita og safna saman gögnum fyrir innri og ytri viðskiptavini, pakka skjölum til varðveislu, útbúa geymsluskrá samkvæmt geymslu- og grisjunaráætlun, grisja skjöl samkvæmt grisjunarheimild þar sem það á við.

Námið er spannar 160 klukkustunda vinnu námsmanns sem mögulegt er að meta til 8 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. Lögð er áhersla á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir 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 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:

- lögum og reglum tengdum skjalastjórnun.
- vinnubrögðum og verkferlum sem tilheyra starfi starfsmanns við skjölun.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- fylgja fyrirfram ákvörðuðum verkferlum og starfa í samræmi við lög og reglur á vinnustaðnum/í starfsgreininni.
- aðstoða innri og ytri viðskiptavinum við mál tengd einfaldri skjalaumsjón.
- nota upplýsingatækni og skjalavistunarförrið við skjalaumsjón.

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

- nota viðeigandi verkferla til að vista, safna, skipuleggja, sækja, viðhalda og miðla upplýsingum.
- beita viðeigandi aðferðum og starfsvenjum við að halda utan um upplýsingar allt frá því þær verða til og þar til þeim er fargað.
- nota rafrænar leiðir í skjalaumsjón, þ.m.t. að geta nýtt sér rafræn skjalavistunarkerfi.
- tryggja að meðferð persónuupplýsinga og gagna sé í samræmi við gildandi lög sem og reglur fyrirtækisins.

## 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.



## Starfsnám

Á ekki við.

## 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.	Prep
<i>Almenn starfshæfni</i>	F-ALSH2SH_12	40	2
<i>Að vinna að lausnum</i>	F-STSH2VL_1	10	2
<i>Að vinna undir álagi</i>	F-STSH2VÁ_11	10	2
<i>Árangursrík samskipti</i>	F-ALSH3SS_3	10	3
<i>Gæðavitund</i>	F-STSH2GV_11	10	2
<i>Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar</i>	F-STSH1LS_2	10	1
<i>Natni og nákvæmni</i>	F-STSH1NN_1	10	1
<i>Notkun upplýsingatækni</i>	F-STSH2UT_18	10	2
<i>Ritunarfærni</i>	F-STSH1RI_2	10	1
<i>Skilningur á starfseminni</i>	F-STSH2SS_14	10	2
<i>Stjórnun upplýsinga</i>	F-STSH3SU_7	10	3
<i>Tímastjórnun og forgangsröðun</i>	F-STSH1TF_4	10	1
<i>Viðskiptavinurinn í brennidepli</i>	F-STSH1VV_3	10	1
<b>Vinnuframlag námsmanns</b>		<b>160</b>	

## Starfshæfni

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	40
<b>Námsgrein</b>	Almenn starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Starfshæfni á vinnustað

### Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að efla þá almennu starfshæfni sem nauðsynleg er á vinnumarkaði. Hér er átt við þá persónulegu hæfni sem einstaklingur þarf að búa yfir til þess að vera virkur í samfélaginu, sinna starfi sínu á árangursríkan hátt og getað þróast í starfi. Almenna starfshæfnin er mikilvæg bæði á vinnustað og í samfélaginu en á hana reynir á mismunandi hátt eftir aðstæðum og störfum. Almenn starfshæfni samanstendur annars vegar af hæfni til samstarfs (samskipti, samvinna, og jafnréttisvitund/umburðarlyndi) og hins vegar af hæfni til að sýna vönduð vinnubrögð (aðlögun, nýtni, skipulagning, dómgreind, vinnusiðferði, öryggisvitund, upplýsingaúrvinnsla og ábyrgð á eigin færnieflingu).

Í náminu er starfshæfnin þjálfuð með fjölbreyttum aðferðum í tengslum við þau viðfangsefni og úrlausnarefni sem staðið er frammi fyrir í starfi, einkalífi eða í samfélaginu með það að markmiði að heildarmarkmið námsins náist.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Viðurkenndum og árangursríkum samskiptaleiðum.
- Mikilvægi liðsheildar í samvinnu til árangurs.
- Skaðsemi fordóma og þeim verðmætum sem felast í fjölbreyttu mannlífi.
- Hvar leita má að viðeigandi og traustum upplýsingum í tengslum við hvert viðfangsefni.
- Leiðum til að meta mikilvægi og trúverðugleika upplýsinga.
- Starfa- og siðareglum vinnustaðarins/samfélagsins.
- Mikilvægi hagkvæmni og nýtni í fjölbreyttu samhengi.
- Mikilvægi aðlögunar til að ná árangri.
- Leiðum til að setja fram skipulag og áætlanir.
- Nauðsyn símenntunar.
- Öryggisreglum vinnustaðar.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum.
- Vinna með öðrum til að ná markmiðum hópsins eða fyrirtækisins.
- Að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn (T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni) við margskonar aðstæður.

- Finna og draga saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum (t.d. fólk, bækur, internetið, handbækur) og greina frá þeim á skilmerkilegan hátt.
- Vega og meta hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.
- Fara eftir og styðja starfa- og siðareglur vinnustaðarins/samfélagsins.
- Nýta verðmæti (t.d. tími, peningar, fólk, hráefni) á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.
- Laga sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.
- Aðlaga áætlanir til að ná settum markmiðum.
- Greina og taka á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta frammistöðu í starfi.
- Koma auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípa til viðeigandi ráða til að halda umhverfinu öruggu.

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

- Stuðla að tjáskiptum við aðra.
- Hafa frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra.
- Laga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika.
- Aðlaga markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum.
- Samþætta og túlka víðtækar og flóknar upplýsingar.
- Hafa frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál.
- Fylgjast með og meta hvort notkun verðmæta sé hagkvæm og skynsamleg.
- Aðlaga eigin hegðun til að ná sem bestum árangri í breytilegum aðstæðum.
- Skipuleggja verk hóps.
- Setja sér námsmarkmið og leita uppi námstækifæri til að viðhalda og efla þekkingu og færni.
- Koma með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum.

### Námsmat

Lögð er áhersla á fjölbreyttar matsaðferðir í samræmi við viðfangsefni námsþáttarins hverju sinni. Ítarleg matsviðmið fyrir almenna starfshæfni má finna á heimasíðu Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

## Árangursrík samskipti

<b>Prep</b>	3
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Almenn starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Árangursrík samskipti

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að hlustar á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að aðlaga tjáskipti sín að fjölbreyttum aðstæðum.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Aðlaga tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).
- Fylgjast með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjá sig á jafn áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini).
- Setja sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni.
- Tjá sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.
- Halda ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Að vinna að lausnum

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Að vinna að lausnum

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að greina og leysa vandamál/viðfangsefni. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að leysa algeng vandamál.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Geta greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.
- Vita hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.
- Velja ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Meta árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnisins.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Að vinna undir álagi

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Að vinna undir álagi

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að vinna á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að ráða við hóflega streitu/álag.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Halda ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Gera sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og taka skref til að takmarka áhrif þeirra.
- Setja málefni og aðstæður í samhengi og bregðast við á viðeigandi hátt (t.d. gera ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Gæðavitund

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Gæðavitund

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að þjálfa námsmann í að fylgja ferlum, tryggja gæðaniðurstöðu, taka frumkvæði til úrlausna á gæðamálum eða vekja eðlilega athygli á þeim. Námsþættinum er einnig ætlað að efla námsmann í að gera betur en gæðaviðmið fyrirtækisins segja til um.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Sýna skilning á gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Fara nákvæmlega eftir gæðastefnu og gæðaferlum í fyrirtækinu.
- Sinna starfi sínu þannig að gæðaviðmið nást og gerir stundum enn betur.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að skilja og nota viðeigandi löggjöf, stefnur, ferla og/eða staðla við vinnu sína. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að beita færninni, undir leiðsögn, við nokkrar einfaldar aðstæður, til dæmis vísa fólki á viðeigandi heimildir þar sem er að finna frekari upplýsingar.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Sýna skilning á viðeigandi löggjöf, stefnu, ferlum og stöðlum.
- Nota, með leiðsögn, tiltekna þætti stefnu og ferla, við afmarkaðar einfaldar aðstæður.
- Bera sig eftir viðeigandi reglum og ferlum til að fá ákveðnar upplýsingar.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?





## Natni og nákvæmni

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Natni og nákvæmni

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að vinna ávallt samviskusamlega og vera sjálfum sér samkvæmur. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að fylgja augljósum fyrirmælum/áþendingum.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Taka vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggja að þau séu í lagi.
- Fara yfir eigin verk og meta nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði.
- Greina á milli aðal- og aukaatriða.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Notkun upplýsingatækni

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Að vinna undir álagi

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að nota upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast þekkingu og hæfni til að leysa algeng verkefni með notkun upplýsingatækni.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Nota nokkrar algengar aðgerðir forrita.
- Framkvæma einfalda leit í gagnagrunni.
- Breyta skráum úr einu formi í annað (t.d. Word í PDF).
- Flytja gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í PowerPoint eða af vefsíðu í Wordskjal).

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Ritunarfærni

<b>Prep</b>	1
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Ritunarfærni

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að miðla hugmyndum og upplýsingum skriflega og tryggja með því að þær skiljist og hafi tilætluð áhrif. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að miðla einföldum upplýsingum á skýran hátt.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Skrifa stuttan, hnitmiðaðan texta (t.d. skilaboð, tölvupóst, stöðluð bréf).
- Skrifa skýran texta, nota rétta málfræði, stafsetningu og greinarmerki.
- Hafa skrifleg samskipti á viðeigandi hátt.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Skilningur á starfseminni

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Skilningur á starfseminni

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að skilja og nota verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að öðlast skilning á óformlegum/óskráðum verkferlum og hæfni í að nýta þá.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Nýta á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar.
- Stofna til og viðhalda óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum.
- Nota rök sem byggjast á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Viðskiptavinur í brennidepli

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Viðskiptavinurinn

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu og þjálfa hann í að bregðast við helstu þörfum viðskiptavinar.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Bregðast tímanlega á faglegan hátt við þörfum/óskum viðskiptavinar og sýna hjálpsemi og kurteisi óháð framkomu hans.
- Sýna viðskiptavininum með skýrum hætti að viðhorf og sjónarmið þeirra sé virt.
- Miða stöðugt að því að veita góða og viðeigandi þjónustu.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Stjórnun upplýsinga

Prep	3
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Stjórnun upplýsinga

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að nota viðeigandi verkferla til að safna, skipuleggja, sækja, viðhalda og miðla upplýsingum. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að beita færninni, undir mjög takmarkaðri leiðsögn eða án leiðsagnar, við allar dæmigerðar aðstæður, það er að námsmaður þarf að hafa hæfni í að leita aðstoðar í óvenjulegum og flóknum aðstæðum

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Beita viðeigandi aðferðum og starfsvenjum við að halda utan um upplýsingar allt frá stofnun/öflun þeirra til förgunar.
- Beita viðeigandi öryggisferlum í samræmi við lög og reglur við stjórnun upplýsinga.
- Veita aðgang að bestu fáanlegu ytri og innri upplýsingaveitum og dreifir upplýsingum um fyrirtækið/stofnunina með því að nota viðeigandi upplýsingatækni.
- Sýna skilning á innihaldi og framsetningu efnis í upplýsingaveitum, þar með talið getu til að velja, greina og miðla þeim.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

## Tímastjórnun og forgangsroðun

<b>Prep</b>	1
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Tímastjórnun og forgangsroðun

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að stjórna, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til ákveðinna verkefna sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni. Námsþættinum er einnig ætlað að gera námsmanni kleift að skipuleggja tíma sinn.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Forgangsraða verkefnum í samræmi við verklagsreglur.
- Skipta tímafrekum verkefnum í einingar og fylgist með hvernig vinnunni miðar í samanburði við áætlun.
- Endurskoða dagskrá sína til þess að bæta við og/eða eyða verkefnum.

### Námsmat

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og: - Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni? - Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður? - Hvaða þekkingu og leikni þarf námsmaður að búa yfir til að vera fær um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?







## Viðaukar

Viðaukar
Hæfnipættir námsþátta
Færnimappa og / eða verkdagbók
Leiðbeiningar til kennara

## Hæfnipættir námsþátta

Starfshæfni – 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
Viðurkenndum og árangursríkum samskiptaleiðum.				
Mikilvægi liðsheildar í samvinnu til árangurs.				
Skaðsemi fordóma og þeim verðmætum sem felast í fjölbreyttu mannlífi.				
Hvar leita má að viðeigandi og traustum upplýsingum í tengslum við hvert viðfangsefni.				
Leiðum til að meta mikilvægi og trúverðugleika upplýsinga.				
Starfa- og siðareglum vinnustaðarins/samfélagsins.				
Mikilvægi hagkvæmni og nýtni í fjölbreyttu samhengi.				
Mikilvægi aðlögunar til að ná árangri.				
Leiðum til að setja fram skipulag og áætlanir.				
Nauðsyn símenntunar.				
Öryggisreglum vinnustaðar.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum.				
Vinna með öðrum til að ná markmiðum hópsins eða fyrirtækisins.				
Að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn (T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni) við margskonar aðstæður.				
Finna og draga saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum (t.d. fólk, bækur, internetið, handbækur) og greina frá þeim á skilmerkilegan hátt.				
Vega og meta hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.				
Fara eftir og styðja starfa- og siðareglur vinnustaðarins/samfélagsins.				
Nýta verðmæti (t.d. tími, peningar, fólk, hráefni) á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.				
Laga sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.				
Aðlaga áætlanir til að ná settum markmiðum.				

Greina og taka á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta frammistöðu í starfi.				
Koma auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípa til viðeigandi ráða til að halda umhverfinu öruggu.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Stuðla að tjáskiptum við aðra.				
Hafa frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra.				
Laga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika.				
Aðlaga markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum.				
Samþætta og túlka víðtækar og flóknar upplýsingar.				
Hafa frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál.				
Fylgjast með og meta hvort notkun verðmæta sé hagkvæm og skynsamleg.				
Aðlaga eigin hegðun til að ná sem bestum árangri í breytilegum aðstæðum.				
Skipuleggja verk hóps.				
Setja sér námsmarkmið og leita uppi námstækifæri til að viðhalda og efla þekkingu og færni.				
Koma með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Árangursrík 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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Aðlaga tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).				
Fylgjast með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.				

Tjá sig á jafn áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini).				
Setja sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni.				
Tjá sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.				
Halda ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Að vinna að lausnum – 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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Geta greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.				
Vita hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.				
Velja ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.				
Meta árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnisins.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Að vinna undir álagi – 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
Á ekki við.				

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Halda ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.				
Gera sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og taka skref til að takmarka áhrif þeirra.				
Setja málefni og aðstæður í samhengi og bregðast við á viðeigandi hátt (t.d. gera ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Gæðavitund – 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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Sýna skilning á gæðaviðmiðum fyrirtækisins.				
Fara nákvæmlega eftir gæðastefnu og gæðaferlum í fyrirtækinu.				
Sinna starfi sínu þannig að gæðaviðmið nást og gerir stundum enn betur.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar – 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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Sýna skilning á viðeigandi löggjöf, stefnu, ferlum og stöðlum.				
Nota, með leiðsögn, tiltekna þætti stefnu og ferla, við afmarkaðar einfaldar aðstæður.				
Bera sig eftir viðeigandi reglum og ferlum til að fá ákveðnar upplýsingar.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Natni og nákvæmni – þrep 1				
				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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Taka vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggja að þau séu í lagi.				
Fara yfir eigin verk og meta nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði.				
Greina á milli aðal- og aukaatriða.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

### Notkun upplýsingatækni – 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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Nota nokkrar algengar aðgerðir forrita.				
Framkvæma einfalda leit í gagnagrunni.				
Breyta skráum úr einu formi í annað (t.d. Word í PDF).				
Flytja gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í PowerPoint eða af vefsíðu í Wordskjal).				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Ritunarfærni – þrep 1				
	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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Skrifa stuttan, hnitmiðaðan texta (t.d. skilaboð, tölvupóst, stöðluð bréf).				
Skrifa skýran texta, nota rétta málfræði, stafsetningu og greinarmerki.				
Hafa skrifleg samskipti á viðeigandi hátt.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Skilningur á starfseminni – 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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Nýta á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar.				
Stofna til og viðhalda óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum.				
Nota rök sem byggjast á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Viðskiptavinur í brennidepli – þrep 1				
	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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Bregðast tímanlega á faglegan hátt við þörfum/óskum viðskiptavinar og sýna hjálpssemi og kurteisi óháð framkomu hans.				
Sýna viðskiptavininum með skýrum hætti að viðhorf og sjónarmið þeirra sé virt.				
Miða stöðugt að því að veita góða og viðeigandi þjónustu.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda



Stjórnun upplýsinga – þrep 3				
	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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Beita viðeigandi aðferðum og starfsvenjum við að halda utan um upplýsingar allt frá stofnun/öflun þeirra til förgunar.				
Beita viðeigandi öryggisferlum í samræmi við lög og reglur við stjórnun upplýsinga.				
Veita aðgang að bestu fáanlegu ytri og innri upplýsingaveitum og dreifir upplýsingum um fyrirtækið/stofnunina með því að nota viðeigandi upplýsingatækni.				
Sýna skilning á innihaldi og framsetningu efnis í upplýsingaveitum, þar með talið getu til að velja, greina og miðla þeim.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Tímastjórnun og forgangsröðun – þrep 1				
	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
Á ekki við.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Á ekki við.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Forgangsráða verkefnum í samræmi við verklagsreglur.				
Skipta tímafrekum verkefnum í einingar og fylgist með hvernig vinnunni miðar í samanburði við áætlun.				

Endurskoða dagskrá sína til þess að bæta við og/eða eyða verkefnum.				
---	--	--	--	--

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



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI