



NÁMSKRÁ

FAGNÁMSKEIÐ FYRIR STARFSMENN Í FÉLAGS- OG HEILBRIGÐISÞJÓNUSTU



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI





Nafn námskrár:

Fagnámskeið fyrir starfsmenn í félags- og heilbrigðisþjónustu

Námskrá númer <18-409-1-210>.

Vinnustundir námsmanns:

210 klukkustundir.

Hverjum ætlað:

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

Fjöldi eininga:

Allt að 10 framhaldsskólaeiningar.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2018.

Efnisyfirlit

Námskrá	1
Skipulag	3
Hæfniviðmið náms	3
Námsmat	4
Starfsnám	4
Frjálst val	4
Námsþættir	5
Starfshæfni	6
Árangursrík samskipti	8
Starfsþróun og færniefning	9
Jafnréttisvitund	10
Að vinna að lausnum	11
Að vinna undir álagi	12
Fjölmeningarfærni	13
Frumkvæði	14
Gæðavitund	15
Natni og nákvæmni	16
Sjálfstraust	17
Sjálfstjórn	18
Skilningur á starfsemi	19
Tímastjórnun og forgangsröðun	20
Vellíðan	21
Viðskiptavinur í brennidepli	22
Þrautsegja/Seigla	23
Stjórnun upplýsinga	24
Viðaukar	25
Hæfnipættir námsþátta	26
Færnimappa og / eða verkdagbók	35

Námskrá

Námskráin byggir á starfaprófilnum „Umönnun á hjúkrunarheimilum“ sem Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) vann fyrir Eflingu stéttarfélag. Námskráin lýsir námi á 1. og 2. þrepi, skipt í 18 námsþætti. Námið er ætlað þeim sem annast um eða hlynna að sjúkum eða öldruðum á einkaheimilum eða stofnunum. Markmið með náminu er að starfsfólk sem sinnir almennri umönnun sjúkra og aldraðra hafi þá hæfni sem þarf til að sinna skilgreindum viðfangsefnum starfsins samkvæmt starfaprófil.

Starf við umönnun sjúkra og aldraðra felur í sér; almenna umönnun og aðstoð við aldraða og sjúka í þeim tilgangi að hámarka lífsgæði og viðhalda sjálfstæði og vellíðan þeirra. Starfsmaður sem sinnir starfinu vinnur undir leiðsögn og í samræmi við verklagsreglur. Næsti yfirmaður er oftast deildarstjóri/ hjúkrunarfræðingur. Starfsmaður aðstoðar skjólstæðinga við athafnir daglegs lífs, félagslegar, líkamlegar og andlegar, í samræmi við verklagsreglur en á sama tíma þarf hann að hafa frumkvæði að því að laga sig að breytilegum þörfum þeirra. Hann ber ábyrgð á að skipuleggja og sinna þeim viðfangsefnum sem honum eru falin og tekur þátt í aðlögun nýrra starfsmanna þegar það á við. Starfinu fylgja mikil samskipti við skjólstæðinga, aðstandendur þeirra og samstarfsfólk. Umhyggja og virðing á að endurspeglast í öllum þáttum starfsins. Oft er unnin vaktavinna, morgun-, kvöld- og næturvaktir. Starfsmaður þarf að gæta trúnaðar og fylgja öllum öryggisreglum. Hann þarf jafnframt stöðugt að sýna aðgæslu og athygli í starfi sínu.

Helstu viðfangsefnum við umönnun aldraðra og sjúkra má skipta upp í aðhlyningu, heimilisstörf og samskipti. Aðhlyning: Aðstoðar skjólstæðinga við athafnir daglegs lífs (ADL) samkvæmt verklýsingu. Sinnir reglubundnu eftirliti og svarar beiðnum um aðstoð. Fylgist með andlegum og líkamlegum þörfum skjólstæðinga og bregst við í samræmi við verklýsingu. Gefur lyf (sem búið er að hafa til og skammta). Fylgist með og aðstoðar við næringar- og vökvainntöku. Skráir upplýsingar um m.a. veitta þjónustu eða líðan skjólstæðinga á eyðublöð eins og við á (t.d. snúningsskema og vökvaskema). Hvetur og tekur þátt í daglegu lífi skjólstæðinga af nærgætni og umhyggju. Fylgir skjólstæðingum í tómstundir og þjálfun eins og við á. Heimilisstörf: Sinnir almennum heimilisstörfum. Sér um að ganga frá og halda umhverfinu snyrtilegu. Þvær og gengur frá þvotti. Skiptir um, þrífur og býr um rúm. Gengur frá og fyllir á skol og lín ef við á. Þrífur hjálpartæki. Samskipti: Hefur dagleg samskipti við skjólstæðinga í samræmi við þarfir þeirra og athafnir hverju sinni. Hefur dagleg samskipti við samstarfsfólk, sinnir upplýsingagjöf á vakt og á vaktaskiptum (rapport). Hefur samskipti við aðstandendur skjólstæðinga, gefur upplýsingar og fleira.



Námið spannar 210 klukkustunda vinnu námsmanns sem mögulegt er að meta til 10 eininga á framhaldsskólastigi.

Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra náms. Hlutverk verkefnastjóra 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, annars vegar undir leiðsögn leiðbeinanda og hins vegar í sjálfstætt nám. 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:

- ólíkum þörfum sjúkra og aldraða.
- helstu sjúkdómum sem hrjáð geta aldraða.
- öldrunarferlinu.
- verklýsingum um athafnir daglegs lífs (ADL).
- helstu lyfjum og umgengni í kringum þau.
- smitvörnum og tilgangi þeirra.
- mikilvægi faglegs og góðs umbúnaðar fyrir líðan sjúkra og aldraða.
- mikilvægi góðrar umgengni og meðferð matvæla eins og við á.
- gæðaviðmiðum og stöðlum í tengslum við ræstingu eins og við á.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- í að nota hjálpartæki við að aðstoða aldraða við athafnir daglegs lífs (ADL).
- gefa lyf sem búið er að hafa til og skammta.
- skrá í eyðublöð eins og við á.
- sinna almennum heimilisstörfum, þvottum og þrifum eins og við á.
- þrífa og búa um rúm.
- miðla upplýsingum til samstarfsfólks síns.
- miðla upplýsingum til aðstandenda skjólstæðinga sinna.

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

- aðstoða sjúka og aldraða við athafir daglegs lífs.
- fylgjast með og aðstoða við næringu og vökvainntekt hjá sjúkum og öldruðum.
- fylgjast með andlegum og líkamlegum þörfum skjólstæðinga sinna og bregðast við í samræmi við verklýsingu.
- eiga í daglegum samskiptum við sína skjólstæðinga í samræmi við þarfir þeirra.
- eiga í daglegum samskiptum við samstarfsfólk sitt.
- eiga í samskiptum við aðstandendur skjólstæðinga sinna.



Námsmat

Námsrángur 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 námsrángri og jafnframt sem lærdómur, hvatning og endurgjöf á námstímanum.

Starfsnám

Hluti námsins fer fram á vinnustað í formi starfsþjálfunar sem fræðsluaðili útfærir í samráði við nemendahópinn og fyrirtækið.

Frjálst val

Heimilt er, með skriflegu samþykki FA, að fella niður námsþætti og bæta skyldum námsþáttum við, án þess þó að draga úr heildarfjölda námsstunda enda fari breytingin ekki í bága við markmið eða tilgang námskrárinnar.

Námsþættir

Nafn námsþáttar	Skammstöfun.	Klst. heild	Klst. með leiðbein.	Klst. án leiðbein.	Þrep
<i>Almenn starfshæfni</i>	F-ALSH1SH_4	40	20	20	1
<i>Árangursrík samskipti</i>	F-ALSH2AS_15	10	10		2
<i>Starfsþróun og færniefling</i>	F-ALSH2SÍ_14	10	10		2
<i>Jafnréttisvitund</i>	F-ALSH2JF_13	10	10		2
<i>Að vinna að lausnum</i>	F-STSH1VL_14	10	10		1
<i>Að vinna undir álagi</i>	F-STSH2VÁ_15	10	10		2
<i>Fjölmeningarfærni</i>	F-STSH1FM_13	10	10		1
<i>Frumkvæði</i>	F-STSH1FK_12	10	10		1
<i>Gæðavitund</i>	F-STSH1GV_11	10	10		1
<i>Natni og nákvæmni</i>	F-STSH1NN_10	10	10		1
<i>Sjálfstraust</i>	F-ALSH1SJ_3	10	10		1
<i>Sjálfstjórn</i>	F-STSH1SÁ_9	10	10		1
<i>Skilningur á starfseminni</i>	F-STSH1SS_8	10	10		1
<i>Tímastjórnun og forgangsröðun</i>	F-STSH1TF_7	10	10		1
<i>Velliðan</i>	F-STSH2VE_14	10	10		2
<i>Viðskiptavinurinn í brennidepli</i>	F-STSH2VV_13	10	10		2
<i>Þrautsegja/Seigla</i>	F-STSH2PS_12	10	10		2
<i>Stjórnun upplýsinga</i>	F-STSH1SU_6	10	10		1
Vinnuframlag námsmanns		210			

Starfshæfni

Prep	1
Vinnustundir	40
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Starfshæfni á vinnumarkaði

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 taka þátt í samfélaginu, sinna starfi á árangursríkan hátt undir leiðsögn og 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, upplýsinga-úrvinnsla 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.

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.
- Hvernig vinna má með upplýsingar (draga saman, setja fram).
- 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 og tjá sig skýrt.
- Vinna með öðrum til að ná markmiðum hópsins eða fyrirtækisins.
- Að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn.
- Leita að upplýsingum frá viðeigandi aðilum/heimildum.
- Vega og meta hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt.
- Fara eftir starfa- og siðareglum vinnustaðarins/samfélagsins.

- Nýta verðmæti** á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.
- Laga sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri.
- Gera áætlanir til að ná settum markmiðum.
- Greina eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta frammistöðu í starfi.
- Koma auga á aðstæður sem geta skapað hættu.

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

- Hlusta og setja upplýsingar fram á skýran hátt.
- Vinna sem hluti af heild.
- Gera sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum.
- Fylgja gildandi ferlum við öflun upplýsinga.
- Vinna úr fjölbreyttum upplýsingum.
- Sýna í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins/samfélagsins.
- Nota verðmæti á hagkvæman hátt.
- Sýna jákvætt viðhorf þegar tekist er á við breytingar.
- Skipuleggja eigin verk.
- Nýta námstækifæri í umhverfinu.
- Fara eftir öryggisreglum og reglum um öryggi og hollustu.

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

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Árangursrík samskipti

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að stuðla að tjáskiptum við aðra.

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:

- Bera virðingu fyrir skoðunum annarra og hafa þær til hliðsjónar í eigin tjáskiptum.
- Kanna skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyrja ef hann skilur ekki, endursegja til að fá staðfestingu á réttum skilningi.
- Kalla eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið.
- Eiga opin og heiðarleg tjáskipti við aðra.
- Vera sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra.
- Sýna frumkvæði í samskiptum.

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?

Starfsþróun og færniefling

Prep	2
Vinnustundir	10 klst.
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Símenntun, frammistaða, starfsþróun

Lýsing

Námsþættinum

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:

- Skilgreina eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.
- Fylgja eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.
- Leita eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.
- Tileinka sér og beita stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.
- Setja sér námsmarkmið.

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?

Jafnréttisvitund

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Jafnrétti

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að nýta eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn* við margskonar aðstæður með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að laga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika

* T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.

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:

- Ræða um fjölbreytni mannlífs á opinn og gagnsæjan hátt.
- Leita leiða til að kynnast ólíkum bakgrunni einstaklinga, menningu þeirra og skoðunum.
- Viðurkenna og bera virðingu fyrir fjölbreytileika fólks, einstaklingamun, ólíkum sjónarmiðum og ólíkum lífsgildum.
- Vinna vel með hópi fólks með fjölbreyttan bakgrunn.
- Setja fram eigin skoðun og taka þátt í rökræðum.
- Hlusta og spyrja til að skilja sjónarmið annarra.
- Sýna sveigjanleika til þess að hæfileikar annarra fái einnig notið sín.
- Bera virðingu fyrir skoðunum annarra.

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

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Að vinna að lausnum

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að greina og leysa vandamál/viðfangsefni sem upp geta komið í starf með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að leysa úr einföldum vandamálum sem upp geta komið í starfi.

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:

- Greina vandamál/frávik sem orsakast af fáum augljósum grundvallaratriðum.
- Nota skýr viðmið/ferla við val á fyrirbyggjandi lausnum.
- Gæta þess að verkefni hafi verið leyst af hendi.

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

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

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að vinna á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður með áherslu á 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?

Fjölmeningarfærni

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Fjölmening

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að nýta eigin menningargildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með einstaklingum af mismunandi uppruna við ólíkar aðstæður með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að virða ólíka menningu og gerir sér grein fyrir eigin fordómum.

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:

- Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki frá öðrum menningarsvæðum.
- Nýtir tækifæri sem gefast til þess að kynnast ólíkum menningarheimum.

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?

Frumkvæði

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Frumkvæði

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að sýna frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni og grípa þau tækifæri sem gefast með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að benda á þörf fyrir nauðsynlegar aðgerðir.

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:

- Takast hiklaust á við augljós verkefni sem eru utan reglubundins verkswiðs án þess að vera beðinn um það (t.d. þegar eigin verkefnum er lokið).
- Koma með hugmyndir og tillögur að úrlausnarefnum þegar tilefni er til.

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

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Gæðavitund

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að fylgja ferlum, tryggja gæðaniðurstöðu, taka frumkvæði til úrlausna á gæðamálum eða vekja athygli á þeim á sínum vinnustað með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að geta mætt gæðaviðmiðum fyrirtækisins.

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:

- Vera meðvitaður um gæðaviðmið fyrirtækisins.
- Fylgja gæðastefnu og ferlum fyrirtækisins.
- Sinna starfi sínu þannig að í allflestum tilvikum er gæðaviðmiðum mætt.

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

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Natni og nákvæmni

Lýsing

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

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?

Sjálfskraust

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Sjálfskraust

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að sýna raunsæja trú á eigin getu með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að sýna sjálfskraust í daglegum störfum.

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:

- Vinna sjálfstætt og í samvinnu við aðra, án þess að leita sífellt eftir samþykki eða viðurkenningu (þ.e. tekur sjálfstæðar, viðeigandi ákvarðanir þar sem það á við).
- Láta fúslega og örugglega í ljós skoðun sína en vera jafnframt opinn fyrir skoðunum annarra.

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?

Sjálfstjórn

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Sjálfstjórn

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að íhuga stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að greina tækifæri til úrbóta.

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:

- Áttar sig á tilvikum þar sem eigið framlag við þjónustu, frammistöðu, eða samskipti við annað fólk er ekki í samræmi við væntingar.
- Getur gert grein fyrir því hvers vegna tilætluðum árangri var ekki náð, hvort sem eigin verkum var um að kenna eða ekki.

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	1
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 með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast skilning á formlegum/skráðum 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:

- Nota formlegt skipulag vinnustaðarins, reglur, ferla og verklag til að ná árangri.
- Skilja innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.

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 forgangsröðun

Prep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Tímastjórnun og forgangsröðun

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 með áherslu á 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:

- Forgangsráða verkefnum í samræmi við verklagsreglur.
- Skipta tímafrekum verkefnum í einingar og fylgjast með því hvernig vinnunni miðar í samræmi 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?

Vellíðan

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Vellíðan

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að stuðla að vellíðan og jafnvægi á vinnustað með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni í að veita öðrum athygli.

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:

- Bera Hlusta á þarfir og sjónarmið annarra.
- Viðurkenna árangur, þekkingu og getu annarra.

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	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Viðskiptavinurinn

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að viðhalda tengslum við viðskiptavini.

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:

- Fylgjast með og fullvissa sig um að þörf viðskiptavinarins hafi verið mætt.
- Upplýsa viðskiptavin/birgja um breytingar á starfsemi/þjónustu og áhrif breytingarinnar á þá.
- Tryggja að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf.
- Forgangsraða málefnum viðskiptavina og sinna fyrst þeim sem eru brýnust.

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?

Þrautsegja/Seigla

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Þrautsegja, seigla

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að viðhalda orku og einbeitingu frammi fyrir margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum með áherslu á að gera námsmanni kleift að öðlast hæfni til að vinna af skilvirkni í aðstæðum þar sem krefjandi verkefni koma fram án fyrirvara.

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:

- Vera virkur í starfi og halda yfirsýn þrátt fyrir tímabundnar truflanir (t.d. þekkja eigin takmörk gagnvart vinnuálagi og gera viðeigandi breytingar).
- Hafa raunhæfa trú á eigin getu, skoðunum eða ákvörðunum en taka einnig tillit til annarra sjónarmiða þegar á þarf að halda.
- Sýna skilning á því hvernig eigin framkoma eða viðbrögð hafa áhrif á aðra (t.d. á aukna streitu hjá öðrum) og haga sér í samræmi við það.
- Taka skref í rétta átt að uppbyggilegum viðbrögðum við áföllum og erfiðleikum.

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	2
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 á að gera námsmanni kleift að beita færninni, undir leiðsögn, við einfaldar aðstæður þannig að hann geti vísað 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 helstu tegundum og uppsprettum upplýsinga sem þörf er á í eigin starfi.
- Benda á nákvæmstu og áreiðanlegustu uppsprettur upplýsinga, með leiðsögn.
- Nota upplýsingatækni/upplýsingakerfi til að nálgast og geyma grundvallarupplýsingar, með leiðsögn.
- Skrá upplýsingar og tryggja viðeigandi öryggi og viðhald á upplýsingum sem varða eigið starf, með leiðsögn.

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

Hæfnipættir námsþátta

Starfshæfni – 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
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.				
Hvernig vinna má með upplýsingar (draga saman, setja fram).				
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 og tjá sig skýrt.				
Vinna með öðrum til að ná markmiðum hópsins eða fyrirtækisins.				
Að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn.				
Leita að upplýsingum frá viðeigandi aðilum/heimildum.				
Vega og meta hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt.				
Fara eftir starfa- og siðareglum vinnustaðarins/samfélagsins.				
Nýta verðmæti** á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.				
Laga sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri.				
Gera áætlanir til að ná settum markmiðum.				
Greina eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta frammistöðu í starfi.				
Koma auga á aðstæður sem geta skapað hættu.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4

Hlusta og setja upplýsingar fram á skýran hátt.				
Vinna sem hluti af heild.				
Gera sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum.				
Fylgja gildandi ferlum við öflun upplýsinga.				
Vinna úr fjölbreyttum upplýsingum.				
Sýna í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins/samfélagsins.				
Nota verðmæti á hagkvæman hátt.				
Sýna jákvætt viðhorf þegar tekist er á við breytingar.				
Skipuleggja eigin verk.				
Nýta námstækifæri í umhverfinu.				
Fara eftir öryggisreglum og reglum um öryggi og hollustu.				

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 geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Bera virðingu fyrir skoðunum annarra og hafa þær til hliðsjónar í eigin tjáskiptum.				
Kanna skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyrja ef hann skilur ekki, endursegja til að fá staðfestingu á réttum skilningi.				
Kalla eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið.				
Eiga opin og heiðarleg tjáskipti við aðra.				
Vera sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra.				
Sýna frumkvæði í samskiptum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Starfsþróun og færniefning – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Skilgreina eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.				
Fylgja eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.				
Leita eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.				
Tileinka sér og beita stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.				
Setja sér námsmarkmið.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda		

Jafnréttisvitund – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Ræða um fjölbreytni mannlífs á opinn og gagnsæjan hátt.				
Leita leiða til að kynnast ólíkum bakgrunni einstaklinga, menningu þeirra og skoðunum.				
Viðurkenna og bera virðingu fyrir fjölbreytileika fólks, einstaklingamun, ólíkum sjónarmiðum og ólíkum lífsgildum.				
Vinna vel með hópi fólks með fjölbreyttan bakgrunn.				
Setja fram eigin skoðun og taka þátt í rökræðum.				
Hlusta og spyrja til að skilja sjónarmið annarra.				
Sýna sveigjanleika til þess að hæfileikar annarra fái einnig notið sín.				
Bera virðingu fyrir skoðunum annarra.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda		

Að vinna að lausnum – þrep 1

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Greina vandamál/frávik sem orsakast af fáum augljósum grundvallaratriðum.				
Nota skýr viðmið/ferla við val á fyrirbyggjandi lausnum.				
Gæta þess að verkefni hafi verið leyst af hendi.				

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 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

Fjölmenningsfærni – þrep 1

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki frá öðrum menningarsvæðum.				
Nýtir tækifæri sem gefast til þess að kynnast ólíkum menningarheimum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Frumkvæði – þrep 1				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Takast hiklaust á við augljós verkefni sem eru utan reglubundins verksviðs án þess að vera beðinn um það (t.d. þegar eigin verkefnum er lokið).				
Koma með hugmyndir og tillögur að úrlausnarefnum þegar tilefni er til.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Gæðavitund – þrep 1				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vera meðvitaður um gæðaviðmið fyrirtækisins.				
Fylgja gæðastefnu og ferlum fyrirtækisins.				
Sinna starfi sínu þannig að í allflestum tilvikum er gæðaviðmiðum mætt.				

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 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

Sjálfskraut – þrep 1				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vinna sjálfstætt og í samvinnu við aðra, án þess að leita sífellt eftir samþykki eða viðurkenningu (þ.e. tekur sjálfstæðar, viðeigandi ákvarðanir þar sem það á við).				
Láta fúslega og örugglega í ljós skoðun sína en vera jafnframt opinn fyrir skoðunum annarra.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Sjálfstjórn – þrep 1				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Áttar sig á tilvikum þar sem eigið framlag við þjónustu, frammistöðu, eða samskipti við annað fólk er ekki í samræmi við væntingar.				
Getur gert grein fyrir því hvers vegna tilætluðum árangri var ekki náð, hvort sem eigin verkum var um að kenna eða ekki.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Skilningur á starfseminni – þrep 1				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Nota formlegt skipulag vinnustaðarins, reglur, ferla og verklag til að ná árangri.				

Skilja innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.				
--	--	--	--	--

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 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 fylgjast með því hvernig vinnunni miðar í samræmi við áætlun.				
Endurskoða dagskrá sína til þess að bæta við og/eða eyða verkefnum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda		

Vellíðan – þrep 2				
		1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.		
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Hlusta á þarfir og sjónarmið annarra.				
Viðurkenna árangur, þekkingu og getu annarra.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda		

Viðskiptavinur í brennidepli – þrep 2				
		1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.		
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Fylgjast með og fullvissa sig um að þörf viðskiptavinarins hafi verið mætt.				
Upplýsa viðskiptavin/birgja um breytingar á starfsemi/þjónustu og áhrif breytingarinnar á þá.				

Tryggja að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf.				
Forgangsraða málefnum viðskiptavina og sinna fyrst þeim sem eru brýnust.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Þrautsegja/Seigla – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vera virkur í starfi og halda yfirsýn þrátt fyrir tímabundnar truflanir (t.d. þekkja eigin takmörk gagnvart vinnuálagi og gera viðeigandi breytingar).				
Hafa raunhæfa trú á eigin getu, skoðunum eða ákvörðunum en taka einnig tillit til annarra sjónarmiða þegar á þarf að halda.				
Sýna skilning á því hvernig eigin framkoma eða viðbrögð hafa áhrif á aðra (t.d. á aukna streitu hjá öðrum) og haga sér í samræmi við það.				
Taka skref í rétta átt að uppbyggilegum viðbrögðum við áföllum og erfiðleikum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Stjórnun upplýsinga - þrep 1				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Sýna skilning á helstu tegundum og uppsprettum upplýsinga sem þörf er á í eigin starfi.				
Benda á nákvæmustu og áreiðanlegustu uppsprettur upplýsinga, með leiðsögn.				
Nota upplýsingatækni/upplýsingakerfi til að nálgast og geyma grundvallarupplýsingar, með leiðsögn.				
Skrá upplýsingar og tryggja viðeigandi öryggi og viðhald á upplýsingum sem varða eigið starf, með leiðsögn.				



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