

NÁMSLEIÐ

Ferðapjónusta I og
Íslenska



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

NAFN NÁMSKRÁR

Ferðapjónusta 1
númer 21-490-1-100
Skref til sjálfshjálpar í lestri og ritun
númer 16-167-1-40

NÁMSLEIÐ

Ferðapjónusta I og íslenska 21-490-1-100, 16-167-1-40

VINNUSTUNDIR NEMA

117 klukkustundir alls

HVERJUM ÆTLAÐ

Fullorðnu fólki eldra en 18 ára

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, 2026.

Gert af: Fræðslumiðstöð atvinnulífsins

Staðfest af FA samkvæmt reglum um uppbrot námskráa FA

Efnisyfirlit

| | |
|--|----|
| Námsleið – námskrá..... | 2 |
| Titill: Ferðapjónusta I og íslenska, | 2 |
| Námskrár: Ferðapjónusta I og Skef til sjálfshjálpar í lestri og ritun | 2 |
| Námsleið lýsing: Ferðapjónusta I og íslenska..... | 2 |
| Skipulag | 3 |
| Hæfniviðmið náms..... | 3 |
| Námsmat..... | 3 |
| Yfirlitstafla..... | 5 |
| Námsleið: Ferðapjónusta I og íslenska | 5 |
| – úr námskrá: Ferðapjónusta I og Skref til sjálfshjálpar í lestri og ritun. | 5 |
| Námsþættir..... | 6 |
| Starfshæfni - Þjónusta F- ALSH1SH (5.)..... | 6 |
| Árangursrík samskipti - Þjónusta F-ALSH2ÁR_19 | 8 |
| Fjölmenningsfærni - Þjónusta F-STSH1FM_19 | 9 |
| Notkun upplýsingatækni - Þjónusta F- STSH1UT_20 | 10 |
| Skilningur á starfseminni - Þjónusta F- STSH1SJ_21 | 11 |
| Viðskiptavinur í brennidepli - Þjónusta F- STSH2VV_34 | 12 |
| Þekking á starfsumhverfi - Þjónusta F- STSH1ÞU_22 | 13 |
| Lestur F- TUNG1LE_1..... | 14 |
| Ritun F- TUNG1RE_3 | 15 |
| Viðaukar..... | 16 |



Námsleið – námskrá

Vísað er til vefsíðu Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins (www.frae.is) á lista yfir hugtök í námskrám, námsleiðum og námslýsingum FA.

Titill: Ferðapjónusta I og íslenska,

Ferðapjónusta I númer 21-490-1-100 og Skref til sjálfshjálpar í lestri og ritun númer 16-167-1-40 brotin upp.

Námskrár: Ferðapjónusta I og Skref til sjálfshjálpar í lestri og ritun

Námsleið lýsing: Ferðapjónusta I og íslenska

Námsleiðin sem hér er lýst er hluti af námskrá FA Ferðapjónusta I og Skref til sjálfshjálpar í lestri og ritun.

Námið er ætlað þeim sem eru að stíga fyrstu skrefin í starfi við ferðapjónustu eða hafa hug á að sinna slíkum störfum. Markmið námsins er að fólk sem lýkur náminu verði fær um að starfa undir umsjón reyndari starfsmanna en með nokkru sjálfstæði í afmörkuðum viðfangsefnum við algeng störf sem tengjast móttöku og þjónustu við fjölbreyttan hóp ferðamanna og jafnframt að vera góður undirbúningur fyrir frekara nám á sviði ferðapjónustu eins og til dæmis fyrir nám samkvæmt námskánni Ferðapjónusta II. Tilgangur námsins er að styrkja jákvæð viðhorf nemanna til starfsgreinarinnar sem og til eigin fæni; að undirbúa námsfólk undir að takast á við helstu viðfangsefni algengra starfa í íslenskri ferðapjónustu, sérstaklega á sviði móttöku og þjónustu við ferðafólk og að efla almenna starfshæfni námsfólks.

Námið er 117 klukkustundir að lengd, níu námsþættir og 5 einingar á framhaldsskólastigi. Við námslok er möguleiki á að óska eftir mati á náminu í framhaldsskóla. Slíkt mat getur verið breytilegt eftir námsbrautum og skólum en skólastjórnendur hvers skóla eru ábyrgir fyrir mati skólans á námi frá öðrum fræðslustofnunum. Af sjö námsþáttum námskrárinnar Ferðapjónusta I sem liggja til grundvallar eru allir námsþættir hennar nýttir hér í sérstaka námsleið. Af fimm námsþáttum námskrárinnar Skref til sjálfshjálpar í lestri og ritun liggja tveir námsþættir til grundvallar.

Heildarnámstími námsleiðar er 117 klukkustundir en námskráin Ferðapjónusta I er alls 100 klukkustundir og námskráin Skref til sjálfshjálpar í lestri og ritun er alls 40 klukkustundir.



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 eins og kostur er og tryggja rökrétta samfellu þeirra. Framsetning námsefnis þarf að taka mið af reynslu nemanna.

Hæfniviðmið náms

Að loknu námi skal námsfólk búa yfir færni samkvæmt eftirfarandi hæfniviðmiðum. Nánar er vísað til hæfniviðmiða einstakra námsþátta:

Þekking

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- helstu upplýsingaveitum um ferðapjónustu á Íslandi
- helstu notendum og hagsmunaaðilum ferðapjónustu á Íslandi
- helstu áfangastöðum í nærumhverfi sínu
- áhrifum eigin frammistöðu á árangur vinnustaðarins
- mismunandi lestraraðferðum og hvenær þær henta
- mikilvægi tjáningar til að koma hugsunum sínum og skoðunum á framfæri við aðra.
- möguleikum tölvunotkunar við textagerð og til upplýsingaöflunar
- mismunandi aðferðum ritunar eftir því sem við á hverju sinni.

Leikni

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- veita gæðapjónustu í samræmi við verkferla vinnustaðarins
- leysa ýmis úrlausnarefni sem upp koma undir handleiðslu reyndari starfsmanns
- lesa mismunandi texta, sjálfum sér til gagns og ánægju, með fjölbreyttum lestraraðferðum.
- beita grunnreglum í stafsetningu og málfræði til að stafsetja orð
- beita virkri hlustun og tjá sig á öruggan hátt
- nota ritvinnsluforrit og samfélagsmiðla við textagerð og samskipti
- beita mismunandi aðferðum til að skrifa ýmsar gerðir af textum
- lesa mismunandi texta, sjálfum sér til gagns og ánægju, með fjölbreyttum lestraraðferðum.

Hæfni

Nemi skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- fylgja verkferlum vinnustaðarins við móttöku og þjónustu ferðamanna
- auka þekkingu sína á nærumhverfinu sem ferðamannastaðar
- vinna samkvæmt gildandi öryggisreglum á vinnustað
- setja upp skipulegan texta á mismunandi hátt
- nýta fjölbreyttar aðferðir til að stafsetja orð og rita texta með viðeigandi hjálpartækjum
- greina efnisinntak orðræðu við lestur
- hlusta, tjá sig og vinna með öðrum á jákvæðan og skipulegan hátt
- greina efnisinntak orðræðu við lestur.

Námsmat

Námsárangur er metinn út frá hæfniviðmiðum (lærdómsviðmiðum) námsins með fjölbreyttum matsaðferðum sem fræðsluaðili samþykkir og lýst er í kennsluáætlun. Við mat á hæfni skoðast þátttaka nema auk: mælikvarða á hvaða þekkingu og leikni nemi þurfi að búa yfir til að vera fær um



að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum; -spurningar um hvort nemi hafi verið í aðstæðum þar sem reyndi á viðkomandi hæfni; -skoðunar á hvert framlag nema hafi verið við viðkomandi aðstæður; mats á hvort framlagið megi teljast fullnægjandi.

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

Verkþjálfun skal fara fram samhliða náminu til að styðja við yfirfærslu náms og vera við eins raunverulegar aðstæður og nokkur kostur er. Verkefnastjóri útfærir starfsnám í takt við þarfir samstarfsaðila og námsfólks hverju sinni. Verkefnastjóri náms og/eða yfirmaður þjálfunar á vinnustað fylgist með framvindu, tryggir að þjálfun nái til allra þátta í náminu og styðji nema í því sem snýr að þjálfun á vinnustað. Það má til dæmis að hluta gera í tengslum við lokaverkefni þar sem unnið er með alla þætti námsins.

Yfirlitstafla

Námsleið: Ferðapjónusta I og íslenska

– úr námskrá: Ferðapjónusta I og Skref til sjálfshjálpar í lestri og ritun.

Tafla 1: Skipulag náms

Tími er tilgreindur í klukkustundum

| Nafn námsþáttar | Skammstöfun namskra.is | Klst. heild | Klst. Fræðslu | Klst. framlag -viðbót | Eining | Þrep |
|---------------------------------|------------------------|-------------|---------------|-----------------------|----------|------|
| Starfshæfni | F-ALSH1SH_5 | 40 | 20 | 20 | 2 | 1 |
| Árangursrík samskipti | F-ALSH2ÁR_19 | 10 | 4 | 6 | 0,5 | 2 |
| Fjölmenningarfærni | F-STSH1FM_19 | 10 | 4 | 6 | 0,5 | 1 |
| Notkun upplýsingatækni | F-STSH1UT_20 | 10 | 5 | 5 | 0,5 | 1 |
| Skilningur á starfseminni | F-STSH1SJ_21 | 10 | 4 | 6 | 0,5 | 1 |
| Viðskiptavinurinn í brennidepli | F-STSH2VV_34 | 10 | 4 | 6 | 0,5 | 2 |
| Þekking á starfsumhverfinu | F-STSH1ÞU_22 | 10 | 4 | 6 | 0,5 | 1 |
| Lestur | F-TUNG1LE_1 | 11 | 11 | | | 1 |
| Ritun | F-TUNG1RI_3 | 6 | 6 | | | 1 |
| Vinnuframlag nema | | 117 | 62 | 55 | 5 | |

Tölur aftan við skammstöfun í töflunni vísa til útgáfunúmers námsþáttar á vefsvæði namskra.is

Frjálst val: Nei

Námsþættir

Heiti námsþátta kemur fram í yfirlitstöflu hér að framan og nánari lýsing er á hverjum námsþætti hér á eftir. Heitin eru lýsandi fyrir hvert fag. Þar fyrir aftan eru einkenni námsþátta úr namskra.is

Starfshæfni - Þjónusta

F- ALSH1SH_5

| | |
|--------------|----------------------------|
| Þrep | 1 |
| Vinnustundir | 40 |
| Námsgrein | Almenn starfshæfni |
| Viðfangsefni | Starfshæfni á vinnumarkaði |

Lýsing

Tilgangur námsþátta er að efla almenna starfshæfni sem nauðsynleg er á vinnumarkaði. Átt er við persónulega hæfni sem einstaklingur þarf að búa yfir til 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 felur annars vegar í sér hæfni til samstarfs (samskipti, samvinna, og jafnréttisvitund/umburðarlyndi) og hins vegar 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 viðfangsefni og úrlausnarefni sem staðið er frammi fyrir í starfi, einkalífi eða í samfélaginu.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþátta

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- viðurkenndum og árangursríkum samskiptaleiðum
- mikilvægi liðsheildar í samvinnu til árangurs
- skaðsemi fordóma fyrir fólk og rekstur fyrirtækja
- hvar leita má að viðeigandi og traustum upplýsingum
- starfsreglum vinnustaðar
- mikilvægi hagkvæmni og nýtni í rekstri
- öryggisreglum vinnustaðar.

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- vinna með öðrum til að ná markmiðum hópsins
- leita að upplýsingum frá viðeigandi aðilum/heimildum
- þekkja og styðja starfa- og siðareglur vinnustaðarins
- nýta verðmæti á hagkvæman og skynsamlegan hátt
- laga sig að aðstæðum til að ná árangri
- koma auga á aðstæður sem geta valdið hættu.

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- setja fram upplýsingar á skýran hátt
- gera sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum
- vinna úr fjölbreyttum upplýsingum
- sýna í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins
- nota verðmæti á hagkvæman hátt



- nýta námstækifæri í umhverfinu
- fara eftir reglum um öryggi og hollustu.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema. Ítarleg matsviðmið fyrir almenna starfshæfni má finna á heimasíðu Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.



Árangursrík samskipti - Þjónusta

F-ALSH2ÁR_19

| | |
|--------------|-----------------------|
| Prep | 2 |
| Vinnustundir | 10 |
| Námsgrein | Almenn starfshæfni |
| Viðfangsefni | Árangursrík samskipti |

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að efla námsfólk í að hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum með áherslu á hæfni í að stuðla að tjáskiptum við aðra. Auka öryggi í framkomu með áherslu á þjálfun í mannlegum samskiptum. Þjálfuð er leikni við að hlusta, ræða málin og leysa ágreining. Fjallað er um líkamstjáningu, að setja fólki mörk og ákjósanleg viðbrögð við jákvæðri og neikvæðri gagnrýni.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- áhrifaþáttum gagnvart sjálfstrausti og vellíðan
- gildi góðra samskipta
- mikilvægi virkrar hlustunar.

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- sýna jákvæð viðbrögð við ólíkar aðstæður
- hlusta á virkan hátt
- tjá eigin skoðanir í hópi.

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- bera virðingu fyrir skoðunum annarra í eigin tjáskiptum
- eiga opin og heiðarleg tjáskipti við aðra
- vera sjálfum sér samkvæm/-ur í tjáskiptum við aðra
- sýna frumkvæði í samskiptum.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema.



Fjölmenningsfærni - Þjónusta

F-STSH1FM_19

| | |
|--------------|--------------------|
| Prep | 1 |
| Vinnustundir | 10 |
| Námsgrein | Sértæk starfshæfni |
| Viðfangsefni | Fjölmening |

Lýsing

Tilgangur námsþáttarinnar er að efla námsfólk í að nýta eigin menningargildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með einstaklingum af mismunandi uppruna og við ólíkar aðstæður. Áhersla er á hæfni nema í að virða ólíka menningu og gera sér grein fyrir eigin fordómum. Fjallað er um ólíka menningarheima, mikilvægi fjölmennings í lýðræðislegu samhengi samfélagsins og virðingu fyrir fólki.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- gildi menningar fyrir fólk af ólíkum uppruna
- leiðum til samskipta við fólk af ólíkum uppruna.

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- vinna óháð aðstæðum með fólki af ólíkum uppruna
- gera sér grein fyrir eigin fordómum.

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- útskýra eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki frá öðrum menningarsvæðum
- sýna frumkvæði og nýta tækifæri til að kynnast ólíkum menningarheimum.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema.



Notkun upplýsingatækni - Þjónusta

F- STSH1UT_20

| | |
|--------------|--------------------|
| Prep | 1 |
| Vinnustundir | 10 |
| Námsgrein | Sértæk starfshæfni |
| Viðfangsefni | Upplýsingatækni |

Lýsing

Tilgangur námsþáttarinnar er að efla námsfólk í að nota upplýsingatækni/tölvutækni til að vinna verk sín með áherslu á hæfni nema í að leysa afmörkuð verkefni með því að nota upplýsingatækni. Fjallað er um virkni tölva og snjalltækja til að auka skilning á virkni tækja og öryggisvitund vegna vél- og hugbúnaðar. Tekið er fyrir mikilvægi siðlegra samskipta á netinu. Fingrasetning kynnt og þjálfuð hagnýt notkun tölvupósts og dagbókar, ritvinnslu og helstu miðla.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- mikilvægi siðlegra samskipta á netinu (almennar umgengnisreglur)
- mikilvægum aðgerðum við hugbúnaðinn, t.d. að finna og ræsa, keyra eða vista forrit
- helstu aðgerðum við notkun tölvupósts, dagbókar og ritvinnslu.

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- ræsa/opna tölvu/snjalltæki með notandanafni og lykilorði auk þess að ganga frá tækinu
- ræsa forrit, nota algengar skipanir og ganga skipulega frá skjölum
- fylla út stöðluð rafræn form eins og starfið krefst
- nota nokkra flóknari möguleika rafrænna verkfæra (ljósritun, skönnun, símtæki).

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- nota nokkrar einfaldar, staðlaðar aðgerðir sem þarfnast ekki sérþekkingar.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema.



Skilningur á starfseminni - Þjónusta

F- STSH1SJ_21

| | |
|--------------|---|
| Prep | 1 |
| Vinnustundir | 10 |
| Námsgrein | Sértæk starfshæfni |
| Viðfangsefni | Skilningur á starfseminni - ferðapjónusta |

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsfólk í að skilja og nota verkferla formlega/skráða þar sem slíkt er fyrir hendi. Fjallað er almennt um starfsumhverfi og menningu fyrirtækja í ferðapjónustu og hvað þarf til að ná árangri í rekstri minni og meðalstórra fyrirtækja. Áhersla á að efla skilning og hæfni nema til að nýta verkferla, skráða og óskráða.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- starfsumhverfi fyrirtækis í ferðapjónustu
- mikilvægi þess að vinna eftir verkferlum
- menningu fyrirtækja í ferðapjónustu.

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- vinna eftir skipulegum verkferlum
- miðla menningu fyrirtækisins.

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- taka þátt í formlegu skipulagi vinnustaðarins til að ná árangri
- sýna skilning á innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema.

Viðskiptavinur í brennidepli - Þjónusta

F- STSH2VV_34

| | |
|--------------|--------------------|
| Prep | 2 |
| Vinnustundir | 10 |
| Námsgrein | Sértæk starfshæfni |
| Viðfangsefni | Viðskiptavinurinn |

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsfólk í að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu. Sérstök áhersla er á hæfni nema í að stofna til og viðhalda tengslum við viðskiptavini. Fjallað er um mikilvægi þess að bregðast við helstu óskum og þörfum viðskiptavina á hraðan og öruggan hátt. Þjálfað hvernig mögulegt er að lesa í viðskiptavininn um hvort og hvernig óskir/þarfir hafi verið uppfylltar; hvernig heppilegt geti verið að tilkynna um breytingar á þjónustu/vöru; þjálfun í forgangsröðun verkefna/mála í tengslum við viðskiptavini.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- mikilvægi fyrirmyndar þjónustu
- kurteisi í framkomu
- forgangsröðun á verkefnum starfs.

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- veita fyrirmyndar þjónustu
- stofna til og viðhalda tengslum við viðskiptavini (– meðan dvöl varir)
- öruggri og kurteislegri framkomu í hvívetna
- forgangsráða þjónustumálum eftir mikilvægi.

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- gera sér grein fyrir hvort að þörf viðskiptavinarins hafi verið mætt
- miðla til viðskiptavina/birgja þegar breytingar á starfsemi/þjónustu verða og áhrif breytingar kunna að valda
- leysa mál viðskiptavina eftir mikilvægisröð („ljúka verki sem sinnt er hverju sinni“).

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema.

Þekking á starfsumhverfi - Þjónusta

F- STSH1þU_22

| | |
|--------------|----------------------------|
| Prep | 2 |
| Vinnustundir | 10 |
| Námsgrein | Sértæk starfshæfni |
| Viðfangsefni | Þekking á starfsumhverfinu |

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að efla námsfólk í að skilja hvernig eigin vinnustaður tengist starfsgreininni og starfsumhverfinu sem heild. Einnig hvernig skyldar starfsgreinar tengjast starfsumhverfinu með áherslu á almenna þekkingu nema á starfsumhverfi og hæfni til að nýta sér þekkingu við afmarkaðar og einfaldar aðstæður. Fjallað er um fjölbreytt starfsumhverfi í víðum skilningi og mikilvægi þekkingar á starfsumhverfi til að auka á öryggi og vellíðan. Ræddar hugmyndir og staðreyndir í tengslum við forsendur viðskiptavina og þjónustu fyrirtækisins.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- starfsumhverfi starfsgreinarinnar
- tengslum skyldra starfsgreina við starfsumhverfið.

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- nýta þekkingu á starfsumhverfi af öryggi
- miðla þekkingu á starfsumhverfi.

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- tengja við hverjum fyrirtækið þjónar
- sýna skilning á forsendum viðskiptavina.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema.

Lestur

F- TUNG1LE_1

| | |
|--------------|----------|
| Prep | 1 |
| Vinnustundir | 11 |
| Námsgrein | Tungumál |
| Viðfangsefni | Lestur |

Lýsing

Í þessum námsþætti er beitt samvirkri kennsluaðferð í lestri. Áhersla er lögð á hvort tveggja, einingar innan orða og merkingarbærar heildir. Unnið er með nálgun fjölskynjunar, það er snertingu, hreyfingu, sjón, heyrn og tali til að virkja sem flest skynfæri til náms. Merking orða og þau sem erfitt er að lesa, eru skoðuð sérstaklega, þau krufin til mergjar með fjölskynjunarnálgun og sett í fjölbreytt samhengi. Með þessari þjálfun örvast öll umskráning og lesskilningur og flæði lesturs á tungumálinu verður námsmönnum til gagns og ánægju.

Námsefnið þyngist stig af stigi og verður fjölskynjunaraðferðin virkt hjálpartæki fyrir námsmanninn til að kynnast tungumálinu betur.

Hæfniviðmið námsþáttar

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Bókstöfum, atkvæðum og hljóðum.
- Orðum og uppruna þeirra.
- Framburði og merkingu orða.
- Greinarmerkjum og hvernig tekið skuli mið af þeim við lestur texta.
- Mikilvægi lestrarnákvæmni og hraða.
- Mismunandi lestraraðferðum og hvenær þær henta til að fá; gróft yfirlit, afla bókstaflegra upplýsinga, lesa milli lína og draga ályktanir.
- Möguleikum tölvunotkunar til upplýsingaöflunar.

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- Nota viðeigandi aðferð við lestur.
- Lesa öll orð, þar á meðal þau sem eru ókunn og flókin.
- Lesa og skilja mismunandi texta.
- Beita aðferðum sem auka lestrarnákvæmni og leshraða.
- Lesa sjálfum sér til gagns og ánægju mismunandi texta.

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- Nýta sér fjölbreyttar lestraraðferðir.
- Auka og styrkja færni sína og þol til að lesa og skilja mismunandi texta.
- Auka lestrarnákvæmni og leshraða.
- Nýta sér tölvu og talgervil við lestur á því tungumáli sem við á.

Námsmat

Námsárangur og námsframvinda eru metin með hliðsjón af hæfniviðmiðum námskrár, með fjölbreyttum matsaðferðum. Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna. Æskilegt er að stöðumat fari fram áður en námið hefst, þannig gefst námsmönnum tækifæri til að fylgjast með framförum og fá einstaklingsbundna leiðsögn um framhaldið.



Ritun

F- TUNG1RE_3

| | |
|--------------|----------|
| Prep | 1 |
| Vinnustundir | 6 |
| Námsgrein | Tungumál |
| Viðfangsefni | Ritun |

Lýsing

Í námsþættinum er áhersla er lögð á ritun stuttra texta eftir forskrift og frá eigin brjósti. Textarnir eru settir upp á skipulegan hátt með áherslu á notkun leiðréttingar- og yfirlestrarforrita.

Hæfniviðmið námsþáttar

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Mismunandi aðferðum ritunar eftir því sem við á hverju sinni.
- Ólíkum frásagnarmáta eftir tilefnum.
- Hvernig koma á hugsunum sínum á framfæri á skipulegan hátt.
- Möguleikum ýmissa forrita við textagerð og í samskiptum.

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- Skrifa texta varðandi daglegar athafnir svo sem tölvupóst og mismunandi orðsendingar.
- Skrifa ýmsar gerðir af textum í samræmi við inntak og tilgang með skrifunum.
- Beita mismunandi aðferðum við að koma frásögn á viðeigandi textaform.
- Nota yfirlestrarforrit og orðabækur þar á meðal netorðabækur.
- Nota tölvuforrit til að setja upp skipulegan texta á mismunandi hátt

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- Nýta þau hjálpartæki sem henta hverju sinni.

Námsmat

Námsárangur og námsframvinda eru metin með hliðsjón af hæfniviðmiðum námskrár, með fjölbreyttum matsaðferðum. Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna. Æskilegt er að stöðumat fari fram áður en námið hefst, þannig gefst námsmönnum tækifæri til að fylgjast með framförum og fá einstaklingsbundna leiðsögn um framhaldið.



Viðaukar

Röðun námsþátta á námskeið: Ferðapjónusta I

Námsþættir námskrárinnar eru fáar klukkustundir hver. Tillaga að heildstæðum námskeiðum er að finna í námskrá Ferðapjónusta I bls. 13 – 26 sjá á [heimasíðu FA](#)

