

NÁMSKRÁ

Ferðapjónusta I



FRÆÐSLUMÍÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

NAFN NÁMSKRÁR

Ferðapjónusta I
Námskrá númer 21-490-1-100

VINNUSTUNDIR NÁMSMANNSS

100 klukkustundir

HVERJUM ÆTLAÐ

Fullorðnu fólki á vinnumarkaði
eldri en 18 ára sem hefur stutta formlega skólagöngu að baki

FJÖLDI EININGA

5 framhaldsskólaeiningar

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.
Fyrsta útgáfa, 2021.

Efnisyfirlit

NÁMSKRÁ	2
TITILL	2
LÝSING.....	2
INNÞÖKUSKILYRÐI	2
MARKHÓPUR	2
HÆFNIVIÐMIÐ	2
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMS	3
Þekkingarviðmið:	3
Leikniviðmið:	3
Hæfniviðmið:	3
SKIPULAG	3
NÁMSMAT	3
MAT Á FRAMKVÆMD NÁMS	4
STARFSNÁM	4
UMFANG OG INNIHALD	4
YFIRLITSTAFLA	5
Ferðþjónusta I.....	5
NÁMSÞÆTTIR	6
STARFSHÆFNI - ÞJÓNUSTA F-ALSH1SH (5).....	6
ÁRANGURSRÍK SAMSKIPTI - ÞJÓNUSTA F-ALSH2ÁR (19).....	7
FJÖLMENNINGARFÆRNI - ÞJÓNUSTA F-STSH1FM (19).....	8
NOTKUN UPPLÝSINGATÆKNI - ÞJÓNUSTA F- STSH1UT (20)	9
SKILNINGUR Á STARFSEMINNI - ÞJÓNUSTA F- STSH1SJ (21)	10
VIÐSKIPTAVINURINN Í BRENNIDEPLI - ÞJÓNUSTA F- STSH2VV (34).....	11
ÞEKKING Á STARFSUMHVERFI - ÞJÓNUSTA F- STSH1PU (22)	12
VIÐAUKAR	13
NÁMSÞÆTTIR OG NÁMSKEIÐ	13
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMSKEIÐA – MAT Á NÁMI	13
NÁMSKEIÐ 1 – FERÐAÞJÓNUSTA.....	14
Lýsing	14
Námsþættir samkvæmt námskrá	14
Hæfniviðmið, námskeið 1	15
Námskeið 1, Ferðþjónusta – mat á námi.....	15
NÁMSKEIÐ 2 – ÞJÓNUSTA OG SAMSKIPTI	19
Lýsing	19
Námsþættir samkvæmt námskrá	19
Hæfniviðmið, námskeið 2	20
Námskeið 2, Þjónusta og samskipti – mat á námi.....	20
NÁMSKEIÐ 3 – VINNUSTAÐURINN OG STAÐARÞEKKING	23
Lýsing.....	23
Námsþættir samkvæmt námskrá	23
Hæfniviðmið, námskeið 3	24
Námskeið 3, Vinnustaðurinn og staðarþekking – mat á námi.....	24



Námskrá

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

Titill Ferðapjónusta I

Lýsing

Námskráin Ferðapjónusta I lýsir námi á fyrsta þrepi hæfniramma um íslenska menntun. Námskráin tengist starfaprófílum í ferðapjónustu og fjölbreyttum störfum á vettvangi ferðapjónustu og eldri námskrám í ferðapjónustu. 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 færni; að undirbúa námsfólk undir að takast á við helstu viðfangsefni algengra starfa í íslenski ferðapjónustu, sérstaklega á sviði móttöku og þjónustu við ferðafólk og að efla almenna starfshæfni námsfólks.

Námið er 100 klukkustundir að lengd, sjö 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.

Inntökuskilyrði

Fullorðið fólk á vinnumarkaði sem býr yfir færni sem þarf til að takast á við alla hluta námsins.

Markhópur

- ✓ einstaklingar með stutta skólagöngu að baki
- ✓ einstaklingar á vinnumarkaði með stutta formlega skólagöngu að baki
- ✓ einstaklingar sem vilja efla starfshæfni sína
- ✓ starfsmenn í atvinnulífi með þörf fyrir aukna þekkingu og hæfni
- ✓ einstaklingar sem búa við skerta möguleika til náms eða atvinnuþátttöku
- ✓ einstaklingar með þörf fyrir að afla viðurkenningar á gildi náms sem fellur utan formlegs framhaldsskóla- og háskólakerfis
- ✓ einstaklingar með nám og reynslu sem afað hefur verið utan formlega skólakerfisins.

Hæfniviðmið

Hæfniviðmið mæla þá hæfni sem nemi þurfa að búa yfir að námi loknu, þau lýsa færni/stöðu námsmanns við námslok og endurspeglar breyttar áherslur í fræðslumálum um allan heim. Þannig er neminn í brennidepli svo sjónarhorninu hefur verið snúið frá því að horfa á hvað leiðbeinandinn gerir yfir í það að horfa á hvaða hæfni nemi þarf að búa yfir við námslok.

Áður:	Nú:
<ul style="list-style-type: none">• Kennsla• Hvað þarf að kenna einstaklingi?	<ul style="list-style-type: none">• Færniuppbygging• Hvað þarf einstaklingurinn að vera fær um að gera?

Almennt eru notaðar tvær gerðir hæfniviðmiða, hæfniviðmið (lokaviðmið) náms/námsleiða og hæfniviðmið námsþátta (áfanga). Í hæfniviðmiðum er einstaklingur í námi aðal sjónarhornið, þ.e. hvað einstaklingurinn lærir, í stað þess að einblína á hvað leiðbeinandinn gerir. Nám einstaklingsins er aðalatriði og viðmiðin segja til um hvaða þekkingu, leikni og hæfni sá/sú sem lýkur námi þarf að búa yfir. Hæfniviðmiðin skulu vera mælanleg og því mikilvægt að þau séu skýrt orðuð og beri með sér hvað einstaklingur á að geta gert við lok

náms.

Hæfniviðmið varða bæði afmarkaða þætti þekkingar og leikni en einnig langtímamarkmið. Þau vísa til þekkingar jafnt sem vinnubragða. Hver námsþáttur hefur skilgreind hæfniviðmið sem námsfólk hefur kost á að uppfylla með mismunandi hætti og er þeim lýst með hverjum námsþætti fyrir sig. Auk þess eru sett hæfniviðmið fyrir lok námsleiðarinnar sem heildar og eru þau hér fyrir neðan.

Hæfniviðmið náms

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

Þekkingarviðmið:

Námsmaður 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.

Leikniviðmið:

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að

- veita gæðapjónustu í samræmi við verkferla vinnustaðarins
- leysa ýmis úrlausnarefni sem upp koma undir handleiðslu reyndari starfsmanns.

Hæfniviðmið:

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið

- fylgja verkferlum vinnustaðarins við móttöku og þjónustu ferðamanna
- auka þekkingu sína á nærumhverfinu sem ferðamannastaðar
- vinna samkvæmt gildandi öryggisreglum á vinnustað.

Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra náms. Hlutverk hans er að skipuleggja alla dagskrá, hafa umsjón með námsleið, nemendahópi, leiðbeinendum og allri framkvæmd. Verkefnastjóri sér til þess að leiðbeinendur skili og kynni fyrir námsfólki kennsluáætlun fyrir hvern námsþátt. Þar skulu koma fram upplýsingar um kennsluáðferðir, námsefni, hæfniviðmið, námsmat, ítarefni og tímasetningar á yfirferð efnisþátta og verkefnaskila þar sem það á við. Verkefnastjóri skal sjá til þess að námsþættir séu samþættir eins og kostur er og í rökréttu samhengi. Auk þess að skipuleggja hvernig tíma hvers námsþáttar er varið, undir leiðsögn leiðbeinanda annars vegar og í sjálfstætt nám hins vegar, ásamt því að bera ábyrgð á þjónustu við námsfólk. Áhersla er á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluáðferðir sem henta fullorðnu námsfólki, beiti samþættingu námsþátta og nýti viðfangsefni úr daglegu lífi í innlögn og verkefni. Miðað er við að verkþjálfun fari fram samhliða náminu til að styðja við yfirfærslu náms. Áhersla er á að verkefnastjóri náms og/eða yfirmaður þjálfunar á vinnustað fylgist með framvindu, tryggi að þjálfun nái til allra þátta í náminu og styðji námsfólk í því sem snýr að þjálfun á vinnustað. Það má til dæmis gera með lokaverkefni þar sem unnið er með alla þætti námsins. Heimavinna fylgir náminu en getur verið mismikil eftir námsþáttum og einstaklingum.

Gera þarf ráð fyrir ólíkum þörfum námsfólks við upphaf náms svo að námsfólk fái viðfangsefni og stuðning við hæfi til að styrkja og aðstoða námsfólk við að ná hæfniviðmiðum námsins. Námsþættir eru á fyrsta þrepi hæfniramma um íslenska menntun, auk tveggja á öðru þrepi. Verkefnastjóri náms hjá fræðsluaðila metur hæfi umsækjenda inn í námið. Auk þess meta leiðbeinendur forþekkingu við upphaf hvers námsþáttar.

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.

Mat á framkvæmd náms

Auk þess að meta eigin stöðu þá metur námsmaður einnig námið, markmið þess, skipulag vinnunnar, leiðbeinendur og aðra þætti námsins. Fræðsluaðili sér til þess að þetta mat fari fram með könnun eða öðrum áreiðanlegum hætti. Námsmaður skal leggja mat á:

- námið og markmið þess
- skipulag námsins
- hæfni leiðbeinenda
- aðbúnað á kennslustað og veitta þjónustu.

Með þessu hefur námsmaður öðlast hæfni í að:

- taka þá ábyrgð sem fylgir því að meta sjálfan sig og aðra
- leggja mat á markmið sín og framfarir sínar í náminu.

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.

Umfang og innihald

Námið er alls 100 klukkustundir og skiptist í sjö námsþætti sem raðað er upp í þrjú námskeið sem eru dæmi um mögulega samsetningu námsþátta í heildstæð námskeið.

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.

- Námskeið 1: Ferðapjónusta
- Námskeið 2: Þjónusta og samskipti
- Námskeið 3: Vinnustaðurinn og staðarþekking

Yfirlitstafla

Ferðapjónusta I

Tafla 1: Heildarútlit, skipulag

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
Vinnuframlag námsmanns		100	45	55	5	1

Tölur í sviga í töflunni vísa til útgáfunúmers námsþáttar á vefsvæði namskra.is

Frjálst val: Vísað er til námskrárinnar á vef FA um útfærslu á tillögu námsþátta í þrjú heildstæð námskeið til að ljúka námskránni.

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)

Prep	1
Vinnustundir	40
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Starfshæfni á vinnumarkaði

Lýsing

Tilgangur námsþáttarinnar 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 námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður 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.

Leikniviðmið: Námsmaður 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 vinnustaðarinnar
- nýta verðmæti á hagkvæman og skynsamlegan hátt
- laga sig að aðstæðum til að ná árangri
- koma auga á aðstæður sem geta valdið hættu.

Hæfniviðmið: Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér 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 vinnustaðarinnar
- 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)

Þrep	2
Vinnustundir	10
Námshæfni	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	Árangursrík samskipt

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 málín og leysa ágreining. Fjallað er um líkamstjáningu, að setja fólk í mörk og ákjósanleg viðbrögð við jákvæðri og neikvæðri gagnrýni.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

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

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

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

Hæfniviðmið: Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér 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.



Fjölmenningarfærni - þjónusta

F-STSH1FM (19)

Þrep	1
Vinnustundir	10
Námshæfni	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Fjölmenning

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 fjölmenningar í lýðræðislegu samhengi samfélagsins og virðingu fyrir fólki.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

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

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

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

Hæfniviðmið: Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér 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
Námshæfni	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Upplýsingatækni

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins 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 tölvu og snjalltækja til að auka skilning á virkni tækja og öryggisvitund vegna vél- og hugbúnaðar. Tekið er fyrir mikilvægi síðlegra samskipta á netinu. Fingrasetning kynnt og þjálfuð hagnýt notkun tölvupósts og dagbókar, ritvinnslu og helstu miðla.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

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

Leikniviðmið: Námsmaður 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).

Hæfniviðmið: Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér 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)

Þrep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Skilningur á starfseminni - ferðaþjónusta

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 ferðaþjónustu 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

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

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

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- vinna eftir skipulegum verkferlum
- miðla menningu fyrirtækisins.

Hæfniviðmið: Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér 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.

Viðskiptavinurinn í brennidepli - þjónusta

F- STSH2VV (34)

Prep	2
Vinnustundir	10
Námshæfni	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

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

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

Leikniviðmið: Námsmaður 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.

Hæfniviðmið: Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér 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.

Bekking á starfsumhverfi - þjónusta

F- STSH1ÞU (22)

Þrep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Bekking á starfsumhverfi

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

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- starfsumhverfi starfsgreinarinnar
- tengslum skyldra starfsgreina við starfsumhverfið.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

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

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

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

Námsmat

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

Viðaukar

Röðun námsþátta á námskeið
Hæfniviðmið námskeiða

Námsþættir og námskeið

Ferðapjónusta I – röðun námsþátta í námskeið

Námsþættir námskrárinnar eru fáar klukkustundir hver. Tillaga að heildstæðum námskeiðum er sett fram hér fyrir neðan. Það getur auðveldað framkvæmdaraðila skipulagningu og tilhögun náms. Námsþáttum þessarar námskrár er raðað á þrjú námskeið sem öll eru álíka margar klukkustundir. Tafla 2 hér fyrir neðan sýnir dreifingu námsþátta á námskeið.

Tafla 2: Námsþáttum raðað á námskeið (áfanga) Öll námskeið eru á þrepi 1 nema annað sé tilgreint
Tölur í sviga eru tími hvers námsþáttar í klukkustundum.

Námskeið 1 Ferðapjónusta	Námskeið 2 Þjónusta og samskipti	Námskeið 3 Vinnustaðurinn og staðarþekking
Notkun upplýsingatækni (5)	Árangursrík samskipti (10) – þrep 2	Notkun upplýsingatækni (5)
Skilningur á starfseminni (10)		
	Viðskiptavinurinn í brennidepli (5) – þrep 2	Viðskiptavinurinn í brennidepli (5) – þrep 2
Þekking á starfsumhverfinu (5)	Þekking á starfsumhverfinu (5)	Fjölmeningarfærni (10)
Almenn starfshæfni (20)	Almenn starfshæfni (10)	Almenn starfshæfni (10)
- Aðlögunarhæfni	- Jafnréttisvitund	
- Ábyrg nýting	- Samvinna	
- Mat og lausnir	- Mat og lausnir	
- Starfsþróun og færniefning	- Starfsþróun og færniefning	
- Söfnun og úrvinnsla upplýsinga		- Söfnun og úrvinnsla upplýsinga
- Vinnusiðferði og gildi		- Skipulag og áætlanir
- Öryggisvitund		- Öryggisvitund
40 klst. ~ 60 kest.	30 klst. ~ 45 kest.	30 klst. ~ 45 kest.

Tölur í sviga eru tími hvers námsþáttar í klukkustundum.

Hæfniviðmið námskeiða – mat á námi

Ferðapjónusta I – mat á námi

Hér fyrir neðan er námsþáttum raðað í þrjú námskeið eins og fram kom á síðu 4.

Fyrst er númer og heiti námskeiðs, lýsing og upptalning á námsþáttum þar fyrir neðan eru matsviðmið hvers námsþáttar.

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 svo að heildarmarkmið námsins náist.

Námsþátturinn Almenn starfshæfni er samsettur úr ellefu þáttum sem mynda heild en er samt sem áður raðað upp sem sérstökum þáttum undir yfirheitinu Almenn starfshæfni.

Á eftir lýsingu námskeiðs og upptalningu námsþátta námskeiðs er listi yfir matsviðmið námsþáttar í námskeiði. Þannig geta bæði fræðsluaðilar og leiðbeinendur notað lista viðmiða til mats, ekki síður en hæfniviðmið hvers námsþáttar fyrir sig.

Námskeið 1 – Ferðapjónusta

Þrep	1
Vinnustundir	40 (20 klst. fræðsla og leiðbeiningar + 20 klst. viðbótar vinnuframlag nema).
Undanfari	Enginn

Lýsing

Tilgangur námskeiðsins er að námsfólk öðlist yfirsýn yfir starfsgreinina og geri sér grein fyrir mikilvægi hennar í íslensku samfélagi, að nemandi átti sig á hvaða áhrif eigin frammistaða hefur á árangur og jafnframt að nemandi öðlist hæfni í að afla sér þekkingar á eigin nærumhverfi sem ferðamannastaðar.

Fjallað er um helstu upplýsingaveitur um ferðapjónustu á Íslandi og helstu notendur og hagsmunaaðila íslenskrar ferðapjónustu. Lögð er áhersla á að efla frumkvæði og sjálfstæði nema í afla sér upplýsinga um nærumhverfi sitt sem ferðamannastaðar og þjálfun í faglegum vinnubrögðum þeirra í námi og starfi.

Lykiláherslur námskeiðsins eru:

Viðhorf til ferðapjónustu á Íslandi, yfirsýn yfir eigið nærumhverfi sem ferðamannastaðar, upplýsingagjöf, gestrisni, vinnusiðferði, ábyrgð og öryggi

Í námskeiðinu er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Þekking: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- upplýsingatækni sem fylgir starfinu
- starfseminni í heild sinni og starfsumhverfi
- mikilvægi starfsþróunar.

Leikni: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- safna og vinna úr upplýsingum
- leita leiða til að leysa verkefni.

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

- sýna ábyrgð í starfi
- virða almennt siðferði og gildi vinnustaðar.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Notkun upplýsingatækni (f.hl.)
- Skilningur á starfseminni
- Þekking á starfsumhverfinu (f.hl.)
- Almenn starfshæfni
 - Aðlögunarhæfni
 - Ábyrg nýting
 - Mat og lausnir (f.hl.)
 - Starfsþróun og færniefning (f.hl.)
 - Söfnun og úrvinnsla upplýsingaf.hl.)
 - Vinnusiðferði og gildi
 - Öryggisvitund (f.hl.)

Hæfniviðmið, námskeið 1

Námskeið 1, Ferðapjónusta – mat á námi

Notkun upplýsingatækni (f.hl.)	<i>Notar upplýsingatækni / tölvutækni til að framkvæma verkefni sín</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Hefur almenna þekkingu og getur notað upplýsingatækni til að leysa afmörkuð verkefni	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Notar nokkrar einfaldar, staðlaðar aðgerðir sem þarfnast ekki sérþekkingar (t.d. innsláttur eða prentun). Notar algengustu aðgerðir, Netsins, innra nets og tölvupósts. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>get vísað í aðgengilegar upplýsingaveitur um mismunandi þætti ferðapjónustunnar</i> <i>get sýnt hvernig hægt er að nota aðgengilegar upplýsingaveitur.</i> 				
Skilningur á starfsemi	<i>Skilur og notar verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Skilur og notar formlega/skráða verkferla	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Þekkir og notar formlegt skipulag vinnustaðarins, reglur, ferla og verklag til að ná árangri. Skilur innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>geri mér grein fyrir mikilvægi þess fyrir atvinnugreinina að starfsmenn efli færni sína</i> <i>starfa samkvæmt því sem felst í góðri ferðapjónustu</i> <i>get útskýrt þjónustu sem er í boði út frá því sem er sérstakt og eftirsóknarvert á svæðinu</i> <i>vísa gestum á upplýsingar um þjónustu sem ferðamönnum stendur til boða á svæðinu.</i> 				
Þekking á starfsumhverfinu (f.hl.)	<i>Skilur hvernig eigin vinnustaður tengist starfsgreininni, starfsumhverfinu sem heild ásamt öðrum skyldum starfsgreinum.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 - Sýnir almenna þekkingu á starfsumhverfinu og getur nýtt sér þá þekkingu við afmarkaðar og einfaldar aðstæður	Ég..	1	2	3	4

<ul style="list-style-type: none"> Sýnir almennan skilning á því starfsumhverfi sem fyrirtækið er í og hverjum það þjónar. Kynnir sér það umhverfi sem starfað er í. Kynnir sér forsendur viðskiptavina. 	<ul style="list-style-type: none"> geri mér grein fyrir eðli ferðapjónustu og skyldri starfsemi vinn út frá mikilvægi ferðapjónustu fyrir íslenskt samfélag geri mér grein fyrir hvernig ferðapjónusta á Íslandi er skipulögð, hverjir eru hagsmunaaðilar/-samtök og hvernig samstarfi er háttað. 				
Almenn starfshæfni Aðlögunarhæfni	<i>Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Viðurkennir nauðsyn aðlögunar	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Er tilbúin/n að breyta um vinnulag ef á þarf að halda. Skilur og viðurkennir gildi annarra sjónarmiða og hugmynda um hvernig á að gera hlutina. Sýnir jákvætt viðhorf þegar tekist er á við breytingar. 	<ul style="list-style-type: none"> geri mér grein fyrir aðferðum sem eru heppilegar til að taka á óvæntum uppákomum, t.d. ef misskilningur kemur upp í tengslum við bókanir í ýmsa afþreyingu fyrir gesti fylgi leiðbeiningum um breytt verklag þegar það á við er jákvæð/ur þegar breyta þarf verklegi í starfi mínu, t.d. til að aðstoða gesti sem lenda í einhverskonar vandræðum er jákvæð/ur þegar ég þarf að ganga inn í önnur verkefni en mín þegar þörf er á. 				
Almenn starfshæfni Ábyrg nýting	<i>Nýtir verðmæti* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.* Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv.</i>				
Prep 1 - Notar verðmæti á hagkvæman hátt	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Fer með verðmæti af vandvirkni og notar þau á hagkvæman hátt. Forgangsraðar og skipuleggur tímann til að ljúka verkefnum. Skilur mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tími, mannaúður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt. 	<ul style="list-style-type: none"> geri mér grein fyrir mikilvægi skipulegra vinnubragða og umgengni skipulegg viðfangsefni sem ég á að sinna og forgangsraða þeim þannig að vinnutími minn nýtist sem best. veit að það skiptir máli að verðmæti á vinnustað séu vel nýtt, þar á meðal vinnutími starfsmanna. 				
Almenn starfshæfni Mat og lausnir (f.hl.)	<i>Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni.			

		4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Notar fyrirleggjandi upplýsingar	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Velur lausn út frá fyrirfram ákveðnum kostum og beitir skýrum viðmiðum/ferlum. • Útskýrir ákvarðanatöku sína með skírskotun til vinnureglna. • Leitar eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>get bent á hvaða starfstengdu tæki og gögn eru tiltæk til að get bent á starfstengd tæki og gögn sem eru tiltæk til að bregðast við daglegum viðfangsefnum á vinnustað</i> • <i>skil mikilvægi skipulegra vinnubragða og umgengni, nýti slík í daglegum störfum.</i> 				
Almenn starfshæfni Starfsþróun og færniefling (f.hl.)	<i>Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin frammistöðu í starfi.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Nýtir námstækifæri í umhverfinu	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Metur hvernig má bæta eigin færni. • Nýtir námstækifæri í umhverfinu (t.d. námskeið, endurgjöf frá yfirmanni eða samstarfsmönnum) til að öðlast þá færni sem starfið krefst. • Setur sér markmið um símenntun í starfi með aðstoð annarra. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>set mér markmið með námi/vinnu í samráði við yfirmenn</i> • <i>get útskýrt hvað þarf að kunna og geta til að ná árangri í starfinu</i> • <i>ber ábyrgð á eigin námi og leita leiða til að nýta námstækifæri.</i> 				
Almenn starfshæfni Söfnun og úrvinnsla upplýsinga (f.hl.)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt. *T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.</i> 	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Tekur við, safnar og metur upplýsingar í samræmi við reglur	Ég..	1	2	3	4

<ul style="list-style-type: none"> Vinnur með upplýsingar sem liggja fyrir. Tekur ákvarðanir út frá fyrirliggjandi upplýsingum í samræmi við verklagsreglur. Spyr ráða ef vafi leikur á áreiðanleika eða gagnsemi upplýsinga. Heldur til hags upplýsingum sem berast og miðlar áfram eftir fyrirfram skilgreindum leiðum. 	<ul style="list-style-type: none"> get vísað í aðgengilegar upplýsingaveitur um mismunandi þætti ferðapjónustu og sýnt hvernig hægt er að nota þær get bent á hvaða starfstengdu tæki og gögn eru tiltæk til að bregðast við daglegum viðfangsefnum á vinnustað leita til samstarfsfólks þegar vafi leikur á hagnýti / áreiðanleika upplýsinga. 				
<p>Almenn starfshæfni Vinnusiðferði og gildi</p>	<p><i>Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.</i></p>	<p>1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.</p>			
<p>Þrep 1 - Sýnir í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins</p>	<p><i>Ég..</i></p>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Kynnir sér siðareglur og gildi vinnustaðar. Sýnir fram á skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins (t.d. fjallar um aðra af sanngirni og virðingu). Forðast hagsmunaárekstra. Metur hvort eigin hegðun samræmist siðareglum vinnustaðar (t.d. hvort framkoma er heiðarleg eða viðeigandi). Lagar framkomu sína að ólíkum einstaklingum og hópum við ólíkar aðstæður. 	<ul style="list-style-type: none"> geri mér grein fyrir mikilvægum þáttum vinnusiðferðis í samskiptum við samstarfsfólk og viðskiptavini þekki almenn réttindi og siðferðilegar skyldur starfsmanna og hvernig þeim er framfylgt. 				
<p>Almenn starfshæfni Öryggisvitund</p>	<p><i>Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu.</i></p>				
<p>Þrep 1 – Þekkir og fer eftir öryggisreglum á eigin starfssviði</p>	<p><i>Ég..</i></p>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Skilur og fylgir eftir reglum um hollustu og öryggi á vinnustað. Viðheldur eigin þekkingu á öryggismálum. Lætur vita af augljósum hættum. 	<ul style="list-style-type: none"> fylgi reglum um hollustu og öryggi á vinnustað kynni mér og fylgist með breytingum á öryggisviðbúnaði geri mér grein fyrir hver eru algengustu slys og óhöpp á starfsvettvangi og hvernig á að bregðast við. 				

Námskeið 2 – Þjónusta og samskipti

Þrep	1
Vinnustundir	30 (14 klst. með leiðbeinanda + 16 klst. í vinnu án leiðbeinanda).
Undanfari	Enginn Námskeið 1 – mat fræðsluaðila

Lýsing

Tilgangur námskeiðsins er að námsmenn verði færir um að/öðlist leikni í að veita gæðapjónustu, geti leyst fjölbreytt verkefni sem upp koma í þjónustu við ferðamenn og hafi hæfni til að fylgja gildandi (eða almennum) verkferlum.

Fjallað er um leiðir til að greina ýmsa markhópa ferðamanna, grundvallarþarfir hvers hóps fyrir sig og hvernig og hvers vegna nemar þurfa stöðugt að sinna símenntun á sínu starfssviði. Lögð er áhersla á að þjálfna námsfólk í að bregðast við ýmsum almennum og sértækum aðstæðum sem geta komið upp í tengslum við ferðapjónustu með það að markmiði að verkferlum sé fylgt og að viðskiptavinir fái alltaf gæðapjónustu.

Í námskeiðinu verður lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Þekking: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- helstu notendum og hagsmunaaðilum ferðapjónustu á Íslandi.

Leikni: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- veita gæðapjónustu í samræmi við verkferla vinnustaðarins
- leysa ýmis úrlausnarefni sem upp koma undir handleiðslu reyndari starfsmanns.

Hæfni: Námsmaður skal geta hagnýtt 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.

Lykiláherslur námskeiðsins eru: Fjölmening, samskipti, samvinna, úrlausnarfærni, væntingar ferðamanna, viðbrögð við breytingum, tímastjórnun og forgangsroðun

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Árangursrík samskipti – þrep 2
- Viðskiptavinurinn í brennidepli – þrep 2
- Almenn starfshæfni
 - o Jafnréttisvitund
 - o Mat og lausnir
 - o Samvinna
 - o Starfsþróun og færniefning

Hæfniviðmið, námskeið 2

Námskeið 2, Þjónusta og samskipti – mat á námi

Árangursrík samskipti	<i>Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum. (Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknað).</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 2 – Stuðlar að tjáskiptum við aðra	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur þær til hliðsjónar í eigin tjáskiptum. Athugar skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyr ef ekki skilur, endursegir til að fá staðfestingu á réttum skilningi. Kallar eftir viðbrögðum eða endurgjöf á það sem sagt hefur verið. Á opin og heiðarleg tjáskipti við aðra. 	<ul style="list-style-type: none"> legg mig fram um að skilja og bregðast við þörfum ferðamanna sem ég sinni á vinnustaðnum get útskýrt hvernig samvinna starfsmanna í ferðapjónustu með mismunandi menningarbakgrunn getur auðveldað gæðapjónustu við ferðamenn með mismunandi bakgrunn og þarfir geri grein fyrir hvaða máli viðmót skiptir og ólíkar birtingarmyndir þess. útskýri hvað einkennir góð samskipti og hvernig má þjálfa þau geri grein fyrir hvaða tilvik taka mest á í þjónustu og hvernig er heppilegt að bregðast við. 				
Viðskiptavinurinn í brennidepli (f.hl.)	<i>Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 2 – Viðheldur tengslum við viðskiptavini	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt. Upplýsir viðskiptavini/birgja um breytingar á starfsemi/þjónustu og áhrif breytinganna á þá. 	<ul style="list-style-type: none"> sinni viðskiptavinum þegar ég sé að fólk vantar þjónustu laga þjónustu mína að viðskiptavinum (t.d. út frá þjóðerni þeirra) fylgist með breytingum á þjónustu vinnustaðarins og upplýsi viðskiptavini eins og við á. 				
Þekking á starfsumhverfinu (s.hl.)	<i>Skilur hvernig eigin vinnustaður tengist starfsgreininni, starfsumhverfinu sem heild sem og öðrum skyldum starfsgreinum.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			

Þrep 1 – Sýnir almenna þekkingu á starfsumhverfinu og getur nýtt sér þá þekkingu við afmarkaðar og einfaldar aðstæður	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Sýnir almennan skilning á því starfsumhverfi sem fyrirtækið er í og hverjum það þjónar. Kynnir sér það umhverfi sem starfað er í. Kynnir sér forsendur viðskiptavina. 	<ul style="list-style-type: none"> leiðbeini um hvað er sérstakt og eftirsóknarvert á svæðinu fyrir ferðafólk að sjá og upplifa geri mér grein fyrir ólíkum einkennum á lífsstíl og þörfum valins markhóps. 				
<p>Almenn starfshæfni <i>Jafnréttisvitund</i></p>	<p>Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn* við margskonar aðstæður. * T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.</p>	<p>1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.</p>			
<p>Þrep 1 – Gerir sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum</p>	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki með mismunandi bakgrunn. Skilur gildi vinnustaðar síns varðandi jafnrétti og fjölmenningu. Skilur hvernig aldur, kyn, búseta, fötlun, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forréttindi í lífi fólks. Er meðvitaður um gildi jákvæðrar breytni í samskiptum við annað fólk, óháð bakgrunni þess og er gagnrýninn á eigin skoðanir. 	<ul style="list-style-type: none"> get útskýrt hvernig samvinna starfsfólks, í ferðapjónustu, með ólíkan menningarlegan bakgrunn getur auðveldað gæðapjónustu við ferðafólk með mismunandi bakgrunn og þarfir get rætt hvaða tilvik eru erfiðust í þjónustu og hvernig er heppilegt að bregðast við. 				
<p>Almenn starfshæfni <i>Mat og lausnir</i></p>	<p>Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.</p>	<p>1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.</p>			
<p>Þrep 1 - Notar fyrirliggjandi upplýsingar</p>	Ég..	1	2	3	4

<ul style="list-style-type: none"> • Velur lausn út frá fyrirfram ákveðnum kostum og beitir skýrum viðmiðum/ferlum. • Útskýrir ákvarðanatöku sína með skírskotun til vinnureglna. • Leitar eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum. 	<ul style="list-style-type: none"> • fylgi verkferlum á vinnustað í allri þjónustu við viðskiptavini • þekki verkferla á vinnustað og get tilgreint, á hverju ég byggi ákvarðanir sem ég tek við þjónustu og móttöku ferðafólks • leita eftir aðstoð ef ég tel verkferla ekki nægjanlega skýra til að ég geti leyst úr málum viðskiptavina. 				
Almenn starfshæfni Samvinna	Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Vinnur sem hluti af heild	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Deilir öllum gagnlegum upplýsingum og þekkingu með öðrum. • Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra. • Aðstoðar samstarfsmenn. 	<ul style="list-style-type: none"> • get útskýrt mikilvægi samvinnu starfsfólks óháð bakgrunni (t.d. tengt gæðapjónustu) • sýni samstarfsfólki tillitssemi og virðingu (t.d. orðfæri og aðstoð) • leitast við að aðstoða samstarfsfólk. 				
Almenn starfshæfni Starfsþróun og færniefning	Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin frammistöðu í starfi.	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Nýtir námstækifæri í umhverfinu	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Metur hvernig má bæta eigin færni. • Nýtir námstækifæri í umhverfinu (t.d. námskeið, endurgjöf frá yfirmanni eða samstarfsmönnum) til að öðlast þá færni sem starfið krefst. • Setur sér markmið um símenntun í starfi með aðstoð annarra. 	<ul style="list-style-type: none"> • get rætt hvernig er best að afla sér upplýsinga um þarfir og siðvenjur mismunandi hópa • get útskýrt hvernig starfsþjálfun á vinnustað og úrvinnsla í námi tengjast • get aflað mér upplýsinga um áframhaldandi nám • þekki til hvernig ég get nýtt mér símenntun • get metið markmið mín og framfarir í náminu. 				

Námskeið 3 – Vinnustaðurinn og staðarþekking

Prep	1
Vinnustundir	30 (12 klst. með leiðbeinanda + 18 klst. í vinnu án leiðbeinanda).
Undanfari	Námskeið 2 – mat fræðsluaðila

Lýsing

Tilgangur námskeiðsins er að námsfólk afli sér staðgóðrar þekkingar á nærumhverfinu sem ferðamannastaðar, þjónusti ferðafólk samkvæmt verkferlum vinnustaðar og gildandi öryggisreglum á vinnustað og í nærumhverfi starfstöðvar.

Fjallað er um ýmsa samfélagsþætti sem tengjast þeirri þjónustu sem veitt er á svæðinu og lögð áhersla á að efla sjálfstæði námsfólks í að finna hvar má afla upplýsinga til að auka þekkingu á staðháttum svæðisins. Einnig er fjallað um öryggisreglur á vinnustað námsfólks eins og við á og mikilvægi þess að fylgja öryggisreglum.

Í námskeiðinu verður lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Þekking: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á

- sínu nærumhverfi sem ferðamannastaðar.

Leikni: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- fylgja verkferlum vinnustaðarins við móttöku og þjónustu ferðafólks.

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

- vinna samkvæmt gildandi öryggisreglum á vinnustað.

Lykiláherslur námskeiðsins eru: Samfélagsþættir, staðarþekking, upplýsingaleiðir, frumkvæði, lausnir, verkfærni og vinnubrögð.

Námsþættir samkvæmt námskrá

- Notkun upplýsingatækni (s.hl.)
- Fjölmeningarfærni
- Viðskiptavinurinn í brennidepli (s.hl.) – þrep 2
- Almenn starfshæfni
 - o Skipulag og áætlanir
 - o Söfnun og úrvinnsla upplýsinga
 - o Öryggisvitund

Hæfniviðmið, námskeið 3

Námskeið 3, Vinnustaðurinn og staðarþekking – mat á námi

Notkun upplýsingatækni	<i>Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Hefur almenna þekkingu og getur notað upplýsingatækni til að leysa afmörkuð verkefni	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Notar nokkra flókna möguleika rafrænna verkfæra (t.d., síma, ljósritunarvél, skanna). • Fyllir út stöðluð rafræn form (t.d. vinnuskýrslur eins og starfið krefst). 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>les og bregst við rafrænum starfstengdum upplýsingum og leiðbeiningum sem mér berast</i> • <i>fylgi verkferlum vinnustaðar um örugg og viðeigandi tölvusamskipti</i> • <i>fylli út stöðluð rafræn form (t.d. í tengslum við bókanir gesta).</i> 				
Fjölmeningarfærni	<i>Nýtir eigin menningargildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með einstaklingum af mismunandi uppruna við ólíkar aðstæður.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 - Virðir ólíka menningu og gerir sér grein fyrir eigin fordómum	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki frá öðrum menningarsvæðum. • Nýtir tækifæri sem gefast til þess að kynnast ólíkum menningarheimum. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>virði og tek tillit til menningarheims ferðafólks sem ég sinni á mínum vinnustað</i> • <i>get gert grein fyrir hvernig er best að afla upplýsinga um þarfir og siðvenjur mismunandi hópa</i> • <i>get rætt hvaða máli viðmót skiptir og viðbrögð gagnvart viðmóti</i> • <i>veit hvernig tilvik eru krefjandi í þjónustu og hvernig er heppilegt að bregðast við.</i> 				
Viðskiptavinurinn í brennidepli (s.hl.)	<i>Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 2 – viðheldur tengslum við viðskiptavini	<i>Ég..</i>	1	2	3	4

<ul style="list-style-type: none"> • Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf. • Forgangsráðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst brýnustu verkefnum. 	<ul style="list-style-type: none"> • kem til móts við þarfir mismunandi hópa ferðamanna • bregst við beiðnum viðskiptavina í samræmi við verkferla vinnustaðar • forgangsráða málefnum viðskiptavina þannig að ég sinni fyrst þeim sem eru brýnust. 				
Almenn starfshæfni <i>Skipulag og áætlanir</i>	<i>Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Skipuleggur eigin verk	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Vinnur sjálfstætt eftir skilgreindu skipulagi vinnustaðar. • Skipuleggur eigin verkefni til að ná settum viðmiðum/markmiðum. • Leitar eftir skýrri forgangsröðun, eins og þörf er á. • Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka. • Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt. 	<ul style="list-style-type: none"> • get gert grein fyrir hvernig er best að búa sig undir að vinna undir álagi. • bendi á lausnir og nýjar leiðir í tengslum við þau viðfangsefni sem ég sinni í mínu starfi. 				
Almenn starfshæfni <i>Söfnun og úrvinnsla upplýsinga</i>	<i>Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Prep 1 – Tekur við, safnar og metur upplýsingar í samræmi við reglur	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Vinnur með upplýsingar sem liggja fyrir. • Tekur ákvarðanir út frá fyrirliggjandi upplýsingum í samræmi við verklagsreglur. • Spyr ráða ef vafi leikur á áreiðanleika eða gagnsemi upplýsinga. • Heldur til haga upplýsingum sem berast og miðlar áfram eftir fyrirfram skilgreindum leiðum. 	<ul style="list-style-type: none"> • þekki og nýti mér upplýsingar í starfinu í tengslum við notendur og hagsmunaaðila, t.d. þegar ég kynni fyrir viðskiptavinum áhugaverða staði og viðburði í nágrenninu • leita til yfirmanns eða samstarfsfólks þegar ég er ekki viss um hvort upplýsingar (t.d. um opnunartíma, viðburði eða afþreyingu á svæðinu) séu réttar áður en ég miðla þeim til viðskiptavina • upplýsi yfirmann og samstarfsfólk strax ef upplýsingar berast sem geta haft áhrif á þjónustu vinnustaðarins við viðskiptavini (t.d. frá viðskiptavinum, samstarfsaðilum eða öðrum hagsmunaaðilum). 				

<p>Almenn starfshæfni <i>Öryggisvitund</i></p>	<p><i>Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu.</i></p>	<p>1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.</p>			
<p>Prep 1 – Þekkir og fer eftir öryggisreglum á eigin starfssviði</p>	<p><i>Ég..</i></p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Skilur og fylgir eftir reglum um hollustu og öryggi á vinnustað. • Viðheldur eigin þekkingu á öryggismálum. • Lætur vita af augljósum hættum. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>fylgi gildandi verkferlum á vinnustað varðandi öryggismál</i> • <i>passa upp á að spyrja og lesa mér til varðandi öryggismál á mínum vinnustað, t.d. ef eitthvað hefur breyst innan eða utandyra sem getur haft áhrif á öryggi fólks</i> • <i>læt alltaf vita af augljósum hættum innan og utandyra á mínum vinnustað, t.d. hálfu í tröppum, sleipum flísum sem og viðvörðunum í tölvukerfi.</i> 				

