

# NÁMSKRÁ

Ferðapjónusta II



**NAFN NÁMSKRÁR**

Ferðapjónusta II  
Námskrá númer 21-491-2-100

**VINNUSTUNDIR NÁMSMANNNS**

100 klukkustundir

**HVERJUM ÆTLAÐ**

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

**FJÖLDI ENINGA**

5 framhaldsskólaeiningar

**ÚTGEFANDI**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.  
Fyrsta útgáfa, 2021.

# Efnisyfirlit

NÁMSKRÁ .....	2
TITILL .....	2
LÝSING .....	2
INNÞÖKUSKILYRÐI .....	2
MARKHÓPUR .....	2
HÆFNIVIÐMIÐ .....	2
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMS .....	3
SKIPULAG .....	3
NÁMSMAT .....	4
MAT Á FRAMKVÆMD NÁMS .....	4
STARFSNÁM .....	4
UMFANG OG INNIHALD .....	5
YFIRLITSTAFLA .....	5
Ferðþjónusta II .....	5
NÁMSÞÆTTIR .....	6
STARFSHÆFNI – ÞJÓNUSTA    F-ALSH2SH (20) .....	6
ÁRANGURSRÍK SAMSKIPTI – ÞJÓNUSTA    F-ALSH3ÁR (37) .....	8
AÐ VINNA UNDIR ÁLAGI – ÞJÓNUSTA    F-ALSH2VÁ (35) .....	9
FJÖLMENNINGARFÆRNI – ÞJÓNUSTA    F-ALSH2FM (38) .....	10
FRUMKVÆÐI – ÞJÓNUSTA    F-STSH2FK (37) .....	11
SJÁLFSTRAUST – ÞJÓNUSTA    F-STSH2ST (36) .....	12
VIÐSKIPTAVINURINN Í BRENNIDEPLI – ÞJÓNUSTA    F-STSH2VÁ (19) .....	13
VIÐAUKAR .....	14
NÁMSÞÆTTIR OG NÁMSKEIÐ .....	14
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMSKEIÐA – MAT Á NÁMI .....	14
NÁMSKEIÐ 1 – FJÖLMENNING, FRUMKVÆÐI, SJÁLFSTRAUST .....	15
Lýsing .....	15
<i>Námsþættir samkvæmt námskrá</i> .....	15
NÁMSKEIÐ 2 – FAGMENNSKA, ÍMYND, ÖRYGGI .....	21
Lýsing .....	21
<i>Námsþættir samkvæmt námskrá</i> .....	21



## Námskrá

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

## Titill Ferðapjónusta II

### Lýsing

Námskráin Ferðapjónusta II lýsir námi á öðru þrepi hæfniramma um íslenska menntun. Námskráin tengist starfaprófílum í ferðapjónustu, fjölbreyttum störfum á vettvangi og eldri námskrám í ferðapjónustu. Námið er framhald af námskránni Ferðapjónusta I og er ætlað þeim sem sinna eða hafa hug á að sinna störfum á sviði móttöku og þjónustu við ferðamenn. Markmið námsins er að fólk sem lýkur náminu sé fært um að starfa með öðrum og taka frumkvæði í samskiptum. Einnig að bera ábyrgð á skilgreindum viðfangsefnum sem tengjast upplýsingagjöf, móttöku og þjónustu við fjölbreyttan hóp ferðamanna. Markmið námsins er að styðja við þróun í starfi sem og að undirbúa þátttakendur fyrir sérhæfðara nám á sviði ferðapjónustu.

Tilgangur námsins er að styrkja jákvæð viðhorf nemanna til starfsgreinarinnar. Ennfremur að efla færni og faglega þekkingu til að takast á við helstu viðfangsefni og aukna ábyrgð í fjölbreyttu og krefjandi umhverfi íslenskrar ferðapjónustu, sérstaklega á sviði móttöku og þjónustu við ferðafólk til aukinna gæða og hagkvæmni þjónustunnar.

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 með þá hæfni sem þarf til að takast á við alla hluta námsins, nám eða mat á hæfni samkvæmt námskránni Ferðapjónusta I.

### 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 aflað hefur verið utan formlegs skólakerfisins.

### Hæfniviðmið

Hæfniviðmið mæla þá hæfni sem nemandur 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 nemandur í brennidepli svo sjónarhorninu hefur verið snúið frá því að horfa á hvað leiðbeinandi gerir yfir í það að horfa á hvaða hæfni nemandur þarf að búa yfir við námslok.



Áður:	Nú:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennsla</li><li>• Hvað þarf að kenna einstaklingi?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Færniuppbygging</li><li>• Hvaða færni þarf einstaklingurinn að búa yfir við námslok?</li></ul>

Almennt eru notaðar tvær gerðir hæfniviðmiða, hæfniviðmið (lokaviðmið) náms/námsleiða og hæfniviðmið námsþátta. Í hæfniviðmiðum er einstaklingur í námi aðal sjónarhornið, þ.e. hvað einstaklingurinn lærir, í stað þess að einblína á hvað leiðbeinandinn gerir. Náms 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 vinnubragna. 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 við eftirfarandi hæfniviðmið. Nánar er vísað til hæfniviðmiða einstakra námsþátta:

### Þekkingarviðmið:

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á

- samhengi milli lykilþátta íslenskrar ferðapjónustu (gæða-, umhverfis- og öryggismál) og velgengni í rekstri ferðapjónustufyrirtækja
- starfssviði sínu
- nærumhverfi sínu sem ferðamannastaðar
- fjölbreyttum hópi viðskiptavina.

### Leikniviðmið:

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að

- bregðast við ófyrirséðum atvikum í starfi á viðurkenndan hátt
- vinna skipulega og markvisst að viðfangsefnum starfsins
- beita jákvæðum leiðum til samskipta við samstarfsfólk og fjölbreyttan hóp viðskiptavina.

### Hæfniviðmið:

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

- sinna viðfangsefnum starfsins á sjálfstæðan hátt
- sinna fjölbreyttum hópi viðskiptavina
- auka þekkingu sína á helstu áfangastöðum á landsvæðinu sem ferðamannastaðar.

## Skipulag

Námið er starfstengt en í námskránni er þó eingöngu litið til bóklegs þáttar námsins.

Gera þarf ráð fyrir ólíkum þörfum námsfólks við upphaf náms með tilliti til viðfangsefna og stuðnings við hæfi til að styrkja og aðstoða námsfólk við að ná hæfniviðmiðum námsins. Námsþættir eru á öðru þrepi hæfniramma um íslenska menntun, utan einn sem er á þriðja þrepi. Verkefnastjóri náms hjá fræðsluaðila metur umsækjendur inn í námið og jafnframt hvort þörf er fyrir undirbúningsnám. Auk þess meta leiðbeinendur forþekkingu við upphaf hvers námsþáttar.



Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra náms. Hlutverk verkefnastjóra 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 kennsluaðferðir, 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 námsþátta 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 kennsluaðferðir sem henta fullorðnu námsfólki, beiti samþættingu námsþátta og nýti viðfangsefni úr daglegu lífi í innlögnum 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 með tilliti til viðfangsefna og stuðnings við hæfi til að styrkja og aðstoða námsfólk við að ná hæfniviðmiðum námsins. Verkefnastjóri náms hjá fræðsluaðila metur umsækjendur inn í námið og jafnframt hvort þörf er fyrir undirbúningsnám. Auk þess meta leiðbeinendur forþekkingu við upphaf hvers námsþátta.

## Námsmat

Námsrángur 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.

Áhersla er lögð á að leiðbeinandi og námsfólk 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.

## Mat á framkvæmd náms

Auk þess að meta eigin stöðu þá metur nemi 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.

Námsfólk skal leggja mat á:

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

Með þessu hefur námsfólk 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

Gert er ráð fyrir verkþjálfun samhliða náminu til að styðja við yfirfærslu náms eða skapa 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 7 námsþætti sem raðað er í 2 námskeið sem eru dæmi FA um mögulega samsetningu námsþátta í heildstæð námskeið.

- Námskeið 1: Fjölmening, frumkvæði og sjálfstraust
- Námskeið 2: Fagmennska, ímynd og öryggi

## Yfirlitstafla

Ferðapjónusta II

Tafla 1: Heildarútlit, skipulag

Tími er í klukkustundum

Nafn námsþáttar	Skammstöfun namskra.is	Klst. heild	Klst. Fræðslu	Klst. framlag-viðbót	Eining	Þrep
Starfshæfni	F-ALSH2SH (20)	40	10	30	2	2
Árangursrík samskipti	F-ALSH3ÁR (37)	10	3	7	0,5	3
Að vinna undir álagi	F-STSH2VÁ (35)	10	3	7	0,5	2
Fjölmeningarfærni	F-STSH2FM (38)	10	5	5	0,5	2
Frumkvæði	F-STSH2FK (37)	10	3	7	0,5	2
Sjálfstraust	F-STSH2ST (36)	10	5	5	0,5	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	F-STSH3VV (19)	10	5	5	0,5	3
<b>Vinnuframlag námsmanns</b>		<b>100</b>	<b>34</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

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 tvö 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-ALSH2SH (20)

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	40
<b>Námshæfni</b>	Almenn starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	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 vera virkur í samfélaginu, sinna starfi sínu á árangursríkan hátt og getað þróast í starfi. Almenn starfshæfni er mikilvæg bæði á vinnustað og í samfélaginu og reynir á hana á mismunandi hátt eftir aðstæðum og störfum. Almenn starfshæfni felur bæði í sér hæfni til samstarfs (samskipti, samvinna, og jafnréttisvitund/umburðarlyndi) og 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 og þannig stuðlað að því að heildarmarkmið námsins náist.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluáðila

### Hæfniviðmið námsþátta

**Þekkingarviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- skaðsemi fordóma og verðmætum sem felast í fjölbreyttu mannlífi
- hvernig vinna má með upplýsingar (draga saman, setja fram)
- starfs- og siðareglum vinnustaðar/samfélagsins
- mikilvægi hagkvæmni og nýtni í fjölbreyttu samhengi
- mikilvægi aðlögunar til að ná árangri
- leiðum til að setja fram skipulag og áætlanir
- nauðsyn símenntunar
- reglum um öryggi og hollustuhætti á vinnustað.

**Leikniviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum
- vinna með öðrum til að ná markmiðum heildarinnar (fyrirtækis / hóps)
- vinna samkvæmt og styðja starfa- og siðareglur vinnustaðarins/samfélagsins
- huga að hagkvæmri nýtingu verðmæta í takt við markmið
- laga sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri með ólíku fólki og hópum
- aðlaga áætlanir til að ná settum markmiðum
- koma auga á aðstæður sem geta valdið hættu á vinnustað og grípa til viðeigandi ráðstafana til að halda umhverfinu öruggu.

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

- sýna frumkvæði í samskiptum við aðra
- aðstoða og virkja aðra





- laga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika
- laga markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum
- fylgjast með og meta hvort notkun verðmæta er hagkvæm og skynsamleg
- skipuleggja eigin verk
- vera virk/-ur í að viðhalda og efla þekkingu og færni
- koma með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum.

### 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-ALSH3ÁR (37)

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

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsfólk í að hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum með áherslu á hæfni í að laga tjáskipti að aðstæðum hverju sinni. Efla leikni í samskiptum við fjölbreyttan hóp viðskiptavina og samstarfsfólks og leysa ágreining sem upp kann að koma. Umfjöllun og þjálfun í framsögu og tengsl líkamsstöðu, handahreyfinga og framsögu.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

### Hæfniviðmið námsþáttar

**Þekkingarviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- lykilatriðum virkrar hlustunar
- lykilatriðum í tjáningu t.d. varðandi líkamsstöðu og framsögu
- aðferðum til að halda ró sinni við krefjandi aðstæður.

**Leikniviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- tala við fjölbreyttan hóp fólks og ganga úr skugga um réttan skilning
- sýna áhuga á fólki og þeirra óskum.

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

- fylgjast með líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboð komist til skila
- tjá sig á áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar aðstæður s.s. viðskiptavini, samstarfsfólk og yfirmenn
- halda ró sinni í samskiptum við krefjandi einstaklinga.

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



## Að vinna undir álagi – þjónusta

F-ALSH2VÁ (35)

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

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsfólk í að vinna á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður með áherslu á hæfni til að ráða við hóflega streitu eða álag. Fjallað er um hvað veldur streitu og leiðir til að draga úr henni.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluáðila

### Hæfniviðmið námsþáttar

**Þekkingarviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- hvað veldur starfsfólki streitu
- hvaða áhrif álag og streita hefur á fólk
- aðferðum til að takast á við streitu í vinnu og einkalífi, s.s. forgangsröðun verkefna.

**Leikniviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- beita aðferðum til að draga úr neikvæðum áhrifum streitu
- takast á við streituvaldandi aðstæður og ná stjórn á streitu.

**Hæfniviðmið:** Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið 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** Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á virkni nema.



## Fjölmenningsfærni – þjónusta

F-ALSH2FM (38)

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Fjölmennings

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað 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 til að laga framkomu sína á vinnustað að skilningi á fjölmenningu. Fjallað er um ólíka menningarheima og mikilvægi virðingar fyrir öllu fólk.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

### Hæfniviðmið námsþáttar

**Þekkingarviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- tengslum og menningarlegum uppruna í hegðun fólks
- leiðum til að koma til móts við ólíkar þarfir og væntingar.

**Leikniviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- vinna með fólk af ólíkum uppruna
- laga framkomu og verkefni starfsins að ólíkum viðskiptavinum.

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

- ræða um fjölmenningu á opinn og gagnsæjan hátt
- vinna vel með hópi fólks af ólíkum uppruna
- laga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmennings.

**Námsmat:** Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á virkni nema.



## Frumkvæði – þjónusta

F-STSH2FK (37)

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Frumkvæði

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsfólk í að sýna frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni. Ennfremur að efla og þjálfva nema til að grípa tækifæri sem gefast með áherslu á hæfni nema til að takast á við úrlausnarefni sem fyrir liggja og leysa þarf úr.

**Forkröfur:** Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

### Hæfniviðmið námsþáttar

**Þekkingarviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- leiðum til að vinna úr ábendingum / kvörtunum
- hvernig frumkvæði getur leitt til jákvæðra breytinga.

**Leikniviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- skoða hvað má bæta í starfsumhverfinu
- nota þekktar leiðir sem þjálfaðar hafa verið til að takast á við viðfangsefni starfsins.

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

- grípa til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda
- nýta sér fyrirsjáanleg sóknarfæri
- leggja til nýjar leiðir til að ná betri árangri eða bæta stöðuna.

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



## Sjálfstraust – þjónusta

F-STSH2ST (36)

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Sjálfstraust

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsfólk í að sýna raunsæja trú á eigin getu með áherslu á hæfni nema til að sýna sjálfstraust þegar á reynir. Fjallað er um hvernig koma má skoðunum/gildum fyrirtækisins á framfæri á kurteisan en ákveðinn hátt.

**Forkröfur:** Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

### Hæfniviðmið námsþáttar

**Þekkingarviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- leiðum til að meta eigið vinnuframlag
- eigin styrkleikum í viðkomandi starfsumhverfi
- við hvaða verkefni er mikilvægt að óska eftir aðstoð og/eða samvinnu.

**Leikniviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- leggja mat á eigið vinnuframlag
- taka sjálfstæðar ákvarðanir þegar það á við.

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

- sýna trú á eigin getu, skoðanir og ákvörðanir þegar þær eru dregnar í efa
- óska eftir sjónarmiðum annarra og ræða þau.

**Námsmat:** Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á virkni nema.



## Viðskiptavinurinn í brennidepli – þjónusta

F-STSH2VÁ (19)

<b>Þrep</b>	3
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Viðskiptavinurinn

## Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsfólk í að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu með áherslu á hæfni nema til að veita umframþjónustu. Fjallað er um leiðir til að komast að óljósum óskum viðskiptavina og koma til móts við þær.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

## Hæfniviðmið námsþáttar

**Þekkingarviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- hvað góð þjónusta felur í sér
- hvað er umframþjónusta og hvernig er hún veitt
- verkferlum varðandi samskipti við byrgja og viðskiptavini.

**Leikniviðmið:** Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- hlusta á og átta sig á óskum viðskiptavina
- bjóða viðskiptavinum viðbótar þjónustu og /eða vörur.

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

- leita leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (framar væntingum viðskiptavinar)
- kanna og draga fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar
- bæta verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja
- leggja sig fram við að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina („að vera skrefinu á undan“).

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

## Viðaukar

Röðun námsþátta á námskeið
Hæfniviðmið námskeiða

## Námsþættir og námskeið

Ferðapjónusta II – 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. Þannig er námsþáttunum þessarar námskrár raðað á tvö námskeið sem eru álíka margar klukkustundir hvort. Tafla 2 sýnir dreifingu námsþátta á námskeið.

Tafla 2: Námsþáttum raðað á námskeið (áfanga)

Öll námskeið eru á þrepi tvö nema annað sé tilgreint

Námskeið 1 Fjölmening, frumkvæði, sjálfstraust	Námskeið 2 Fagmennska, ímynd, öryggi
Fjölmeningarfærni (10)	Að vinna undir álagi (10)
Frumkvæði (10)	Viðskiptavinurinn í brennidepli (10) – <b>þrep 3</b>
Sjálfstraust (10)	Árangursrík samskipti (10) – <b>þrep 3</b>
Almenn starfshæfni (20) <ul style="list-style-type: none"><li>- Aðlögunarhæfni</li><li>- Jafnréttisvitund</li><li>- Samvinna</li><li>- Skipulag og áætlanir</li><li>- Starfspróun og færniefling</li><li>- Vinnusiðferði og gildi (1)</li></ul>	Almenn starfshæfni (20) <ul style="list-style-type: none"><li>- Ábyrg nýting</li><li>- Mat og lausnir</li><li>- Samvinna</li><li>- Söfnun og úrvinnsla upplýsinga</li><li>- Vinnusiðferði og gildi (2)</li><li>- Öryggisvitund</li></ul>
50 klukkustundir	50 klukkustundir

Tölur í sviga eru tími hvers námsþáttar í klukkustundum.

## Hæfniviðmið námskeiða – mat á námi

Ferðapjónusta II – 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 – Fjölmennning, frumkvæði, sjálfstraust

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	50 (18 klst. með leiðbeinanda og 32 klst. án leiðbeinanda)
<b>Undanfari</b>	Á ekki við

### Lýsing

Tilgangur námskeiðsins er að námsfólk öðlist leikni og hæfni í að vinna skipulega, markvisst og á sjálfstæðan hátt að viðfangsefnum starfsins og sinni starfi af fagmennsku og öryggi. Einnig að nemandi öðlist hæfni í að auka þekkingu sína á nærumhverfinu sem ferðamannastaðar. Áhersla er á mikilvægi þess að skilja tengsl milli gæða og velgengni í rekstri fyrirtækja í ferðapjónustu og hversu mikil áhrif framkoma og viðhorf einstakra starfsmanna geta haft í því samhengi.

Á námskeiðinu er einnig fjallað um mikilvægi þess að samþætta nám og starf til að gera yfirfærslu náms skilvirkari þegar á vinnustað er komið.

Lykiláherslur námskeiðsins eru:

Fagmennska, sjálfstæð vinnubrögð, gæði, góð þjónusta, ímynd, menningarmunur, aðlögunarhæfni, söluferli, áþreifanlegar og óáþreifanlegar vörur, vörubekkingu, þjónustugæði.

Í námskeiðinu er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Þekking: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á

- nærumhverfinu og landsvæðinu sem ferðamannastaðar.

Leikni: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- vinna skipulega og markvisst að viðfangsefnum starfsins
- beita jákvæðum, árangursríkum og árekstrarlausum leiðum til samskipta við samstarfsfólk og fjölbreyttan hóp viðskiptavina.

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

- sinna viðfangsefnum starfsins á sjálfstæðan hátt
- auka þekkingu sína á sínu nærumhverfi og landinu öllum sem ferðamannastaðar.

### Námsþættir samkvæmt námskrá

- Fjölmenningarferni
- Frumkvæði
- Sjálfstraust
- Almenn starfshæfni
  - o Aðlögunarhæfni
  - o Jafnréttisvitund
  - o Samvinna
  - o Skipulag og áætlanir
  - o Starfsþróun og færniefling
  - o Vinnusiðferði og gildi.

## Námskeið1, Fjölmening, frumkvæði og sjálfstraust – mat á námi

<b>Fjölmeningarfærni</b>	<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.			
<b>Prep 2 – Aðlagar framkomu á vinnustað að skilningi á fjölmeningu</b>	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ræðir um fjölmeningu á opinn og gagnsæjan hátt.</li> <li>Vinnur vel með hópi fólks af ólíkum uppruna.</li> <li>Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmeningar.</li> <li>Tekur þátt í verkefnum sem stuðla að fjölmeningu á vinnustað.</li> <li>Viðurkennir og virðir fjölbreytni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ræði um fjölmeningu á opinn og gagnsæjan hátt</li> <li>vinn vel með hópi fólks af ólíkum uppruna</li> <li>laga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmeningar.</li> <li>þekki og skil tengsl menningarlegs uppruna við hegðun fólks</li> <li>þekki leiðir til að koma til móts við ólíkar þarfir og væntingar.</li> </ul>				
<b>Frumkvæði</b>	<i>Sýnir frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni og grípur þau tækifæri sem gefast.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
<b>Prep 2 – Tekst á við úrlausnarefni sem liggja fyrir</b>	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemur auga á og bregst við aðstæðum og vandamálum á eigin verksviði í stað þess að bíða eða vona að vandamálið leysist af sjálfu sér.</li> <li>Reynir mismunandi nálganir og leiðir til að leysa vandamál.</li> <li>Sýnir seiglu og þrautseigju þegar alvarleg vandamál koma upp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>þekki og nota leiðir til að vinna úr ábendingum / kvörtunum</li> <li>gríp til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda</li> <li>nýti mér fyrirsjáanleg sóknarfæri</li> <li>legg til nýjar leiðir til að ná betri árangri eða bæta stöðuna.</li> </ul>				
<b>Sjálfstraust</b>	<i>Sýnir raunsæja trú á eigin getu.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
<b>Prep 2 – Sýnir sjálfstraust þegar á reynir</b>	<i>Ég..</i>	1	2	3	4

<ul style="list-style-type: none"> <li>Sýnir trú á eigin getu, skoðanir og ákvarðanir þegar þær eru dregnar í efa.</li> <li>Setur fram gagnrök af sjálfsöryggi.</li> <li>Óskar eftir aðstæðum skoðunum og ræðir þau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sýni trú á eigin getu, skoðanir og ákvarðanir þegar þær eru dregnar í efa</li> <li>óska eftir sjónarmiðum annarra og ræði þau</li> <li>legg mat á eigið vinnuframlag</li> <li>tek sjálfstæðar ákvarðanir þegar við á.</li> </ul>				
<p><b>Almenn starfshæfni</b> <b>Aðlögunarhæfni</b></p>	<p><i>Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lítill þekking/færni.</li> <li>Nokkur þekking/færni.</li> <li>Góð þekking/færni.</li> <li>Mikil þekking/færni.</li> </ol>			
<p><b>Prep 2 - Lagar sig að aðstæðum</b></p>	<p>Ég..</p>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Breytir eigin hegðun eða nálgun svo hún falli að aðstæðum.</li> <li>Beitir reglum og verkferlum á sveigjanlegan hátt en innan þeirra marka sem gildi starfsins (fyrirtækisins) kveða á um.</li> <li>Aðlagar eigin hegðun til að ná sem bestum árangri í breytilegum aðstæðum.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>laga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika</li> <li>laga markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum</li> <li>laga mig að breytilegum aðstæðum til að geta brugðist á fullnægjandi hátt við aðstæðum sem upp koma.</li> </ul>				
<p><b>Almenn starfshæfni</b> <b>Jafnréttisvitund</b></p>	<p><i>Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn* við margskonar aðstæður.</i> <i>* T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lítill þekking/færni.</li> <li>Nokkur þekking/færni.</li> <li>Góð þekking/færni.</li> <li>Mikil þekking/færni.</li> </ol>			
<p><b>Prep 2 - Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika</b></p>	<p>Ég..</p>	1	2	3	4

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ræðir um fjölbreytni mannlífs á opinn og gagnsæjan hátt.</li> <li>• Leitar leiða til að kynnast ólíkum bakgrunni einstaklinga, menningu þeirra og skoðunum.</li> <li>• Viðurkennir og ber virðingu fyrir fjölbreytileika fólks, einstaklingsmun, ólíkum sjónarmiðum og ólíkum lífsgildum.</li> <li>• Vinnur vel með hópi fólks með fjölbreyttan bakgrunn.</li> <li>• Setur fram eigin skoðun og tekur þátt í rökræðum.</li> <li>• Hlustar og spyr til að skilja sjónarmið annarra.</li> <li>• Sýnir sveigjanleika til þess að hæfileikar annarra fái einnig notið sín.</li> <li>• Ber virðingu fyrir skoðunum annarra.</li> <li>• Er meðvitaður og gagnrýninn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• set mig í spor annarra og sýni umburðarlyndi og samkennd á viðeigandi hátt</li> <li>• dreg fram það jákvæða í umhverfinu og kem fram við fólk af virðingu óháð bakgrunni</li> <li>• hlusta á aðra og legg mig fram við að skilja afstöðu þeirra eða skoðanir</li> <li>• leita að því sem sameinar fólk með ólíkan bakgrunn</li> <li>• get tekið þátt í málamiðlunum.</li> </ul>				
<p><b>Almenn starfshæfni</b> <b>Samvinna</b></p>	<p><i>Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.</i></p>	<p>1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.</p>			
<p><b>Þrep 2 – Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra</b></p>	<p><i>Ég..</i></p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.</li> <li>• Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.</li> <li>• Sækist eftir áliti samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tek þátt í að skipuleggja vinnu með öðrum</li> <li>• tek þátt í umræðum um hvaða verkefni þarf að vinna, hvernig er best að vinna þau og í hvaða röð</li> <li>• virði og skoða með opnum huga hugmyndir annarra um breytingar á vinnulagi</li> <li>• fæ hugmyndir sem gætu bætt vinnulag og leita þá eftir áliti annarra á þeim.</li> </ul>				
<p><b>Almenn starfshæfni</b> <b>Skipulag og áætlanir</b></p>	<p><i>Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.</i></p>	<p>1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni.</p>			

		4. Mikil þekking/færni.			
<b>Prep 2 – Skipuleggur og aðlagar eigin verk</b>		1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinnur sjálfstætt og metur hvenær og hvernig vinnan fer fram.</li> <li>Skipuleggur eigin verk og forgangsráðar þeim.</li> <li>Aðlagar verkefni og endurraðar þeim ef þörf er á.</li> </ul>	<i>Ég..</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>áætla og stýri eigin verkum</li> <li>sé um móttöku ferðamanna</li> <li>bregst við ef áætlanir á mínum verkefnum ganga ekki eftir.</li> </ul>				
<b>Almenn starfshæfni</b> <b>Starfsþróun og færniefling</b>	<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.			
<b>Prep 2 – Leitar uppi námstækifæri</b>		1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Skilgreinir eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.</li> <li>Fylgir eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.</li> <li>Leitar eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.</li> <li>Tileinkar sér og beitir stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.</li> <li>Setur sér námsmarkmið.</li> </ul>	<i>Ég..</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>er virk/-ur í að viðhalda og efla þekkingu og færni</li> <li>skilgreini ásamt mínum yfirmanni þörf mína fyrir símenntun og leita eftir tækifærum til að efla mig í starfi</li> <li>nota árangursríkar aðferðir til að efla mig í starfi</li> <li>set mér markmið með símenntun.</li> </ul>				
<b>Almenn starfshæfni</b> <b>Vinnusiðferði og gildi</b>	<i>Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
<b>Prep 2 - Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins</b>		1	2	3	4
<i>Ég..</i>					



<ul style="list-style-type: none"><li>• Aðlagar hegðun sína og breytni að gildum og siðareglum vinnustaðarins, jafnvel þó það samræmist ekki að öllu leyti hans eigin gildum.</li><li>• Breytir ávallt í samræmi við gildi vinnustaðarins og er öðrum fyrirmynd.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• fylgi gildum og siðareglum á mínum vinnustað, t.d. er stundvís, samviskusöm/samur, sýni heilindi í starfi mínu</li><li>• legg mig fram um að vera fyrirmynd fyrir aðra á mínum vinnustað með því að fylgja verkferlum og gildum á mínum vinnustað.</li></ul>				
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

## Námskeið 2 – Fagmennska, ímynd, öryggi

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	50 (16 klst. með leiðbeinanda og 34 klst. án leiðbeinanda)
<b>Undanfari</b>	Námskeið 1 – mat fræðsluaðila

### Lýsing

Tilgangur námsins er að þátttakendur öðlist hæfni í að vinna undir álagi og geti veitt framúrskarandi þjónustu við krefjandi aðstæður. Námsfólk fær þjálfun í að beita jákvæðum og uppbyggilegum samskiptum bæði við samstarfsfólk og viðskiptavinum. Áhersla er á sjálfbærni í greininni, mikilvægi góðs skipulags og ábyrga nýtingu. Fjallað er um samvinnu og lausnamiðaða nálgun til að mæta þörfum ólíkra viðskiptavina. Lögð er áhersla á að öryggi ferðamanna og starfsfólks sé alltaf höfð í fyrirrúmi.

### Lykiláherslur námskeiðsins eru:

Samskipti, samvinna, skipulag, ábyrg nýting og sjálfbærni, árangursríkar leiðir til að vinna undir álagi, góð þjónusta, söluferli, fjölbreyttir viðskiptavinir, áþreifanlegar og óáþreifanlegar vörur, vörubekkingu, þjónustugæði.

Í námskeiðinu er lögð áhersla á eftirfarandi hæfniviðmið námsins:

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á

- næsta nágrenni / landsvæði sem ferðamannastaðar.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- vinna skipulega og markvisst að viðfangsefnum starfsins
- beita jákvæðum og árangursríkum leiðum til samskipta við samstarfsfólk og fjölbreyttan hóp viðskiptavina.

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

- sinna viðfangsefnum starfsins á sjálfstæðan hátt
- veita framúrskarandi þjónustu.

### Námsþættir samkvæmt námskrá

- Að vinna undir álagi
- Viðskiptavinurinn í brennidepli
- Árangursrík samskipti
- Almenn starfshæfni
  - o Ábyrg nýting
  - o Mat og lausnir
  - o Samvinna
  - o Söfnun og úrvinnsla upplýsinga
  - o Vinnusiðferði og gildi.
  - o Öryggisvitund

Námskeið2, Fagmennska, ímynd, öryggi– mat á námi

<b>Árangursrík samskipti-þjónusta</b>	<i>Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
<b>Þrep 3 – Aðlagar tjáskipti</b>	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).</li> <li>• Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáníngu, svipbrigðum og raddblæ) viðmælenda til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.</li> <li>• Tjáir sig á áhrifaríkan hátt við alla viðmælendur í samræmi við aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini).</li> <li>• Setur sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuæfni.</li> <li>• Tjáir sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.</li> <li>• Heldur ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• þekki og skil lykilatriði virkrar hlustunar</li> <li>• fylgist með líkamstjáníngu, svipbrigðum og raddblæ frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboð komist til skila</li> <li>• tjái mig á áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar aðstæður s.s. viðskiptavini, samstarfsfólk og yfirmenn</li> <li>• held ró minni í samskiptum við krefjandi einstaklinga.</li> </ul>				
<b>Viðskiptavinurinn í brennidepli – þjónusta</b>	<i>Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
<b>Þrep 3 – Veitir umfram þjónustu</b>	<i>Ég..</i>	1	2	3	4





<ul style="list-style-type: none"> <li>Leitar leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (að fara fram úr væntingum viðskiptavinar).</li> <li>Kannar og dregur fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar.</li> <li>Bætir verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja.</li> <li>Leggur sig fram við að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina (að vera skrefinu á undan).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>get útskýrt vörur ferðapjónustu og þá þjónustu sem veitt er í samræmi við þær</li> <li>geri grein fyrir leiðum til að meta þarfir hugsanlegra viðskiptavina og hvernig upplýsingum um vöru í ferðapjónustu er komið á framfæri við ólíka markahópa á viðeigandi hátt</li> <li>get útskýrt grunnþætti spurninga- og sölutækni og mörk gagnvart viðskiptavini</li> <li>ber saman ólík þjónustustig og geri grein fyrir ávinningi þess að fara fram úr væntingum viðskiptavinar (þ.e. veita framúrskarandi þjónustu).</li> </ul>				
<b>Að vinna undir álagi</b>	<i>Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
<b>Þrep 2 – Ræður við hóflega streitu/álag*</b> *Hófleg streita/álag eru aðstæður sem upp koma í hefðbundnu vinnuumhverfi, t.d. ef tæki bila eða áætlanir raskast.	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Heldur ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.</li> <li>Gerir sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og tekur skref til að takmarka áhrif þeirra.</li> <li>Setur málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. gerir ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>þekki og beiti aðferðum til að draga úr neikvæðum áhrifum streitu, s.s. forgangsröðun verkefna</i></li> <li><i>veit hvað veldur starfsfólki streitu í mínu starfsumhverfi</i></li> <li><i>veit hvaða áhrif álag og streita hefur á fólk</i></li> <li><i>set málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. gera ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).</i></li> </ul>				
<b>Almenn starfshæfni</b> <b>Ábyrg nýting</b>	<i>Nýtir verðmæti* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.</i> <i>* Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
<b>Þrep 2 – Fylgist með notkun verðmæta</b>	Ég..	1	2	3	4



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.</li> <li>• Óskar eftir aðgangi að verðmætum, upplýsir um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar.</li> <li>• Setur sér markmið og forgangsraðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta.</li> <li>• Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta.</li> <li>• Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>veit hvað þarf af efni og tækjum svo ég geti sinnt starfinu</i></li> <li>• <i>fylgist með notkun á vöru og efnum til að koma í veg fyrir rýrnun eða tafa vegna vöruskorts</i></li> <li>• <i>skipulegg vinnudaginn til að ná settum markmiðum</i></li> <li>• <i>huga að hagkvæmri nýtingu verðmæta í takt við markmið.</i></li> </ul>				
<b>Almenn starfshæfni</b> <b>Mat og lausnir</b>	<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.			
<b>Prep 2 - Vinnur úr fjölbreyttum upplýsingum</b>	<i>Ég..</i>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vegur og metur margvíslega þætti sem hafa áhrif á viðfangsefni og lausnir þeirra.</li> <li>• Dregur fram ólíkar hliðar máls.</li> <li>• Ber saman lausnir/útskýringar sem byggja á mismunandi forsendum.</li> <li>• Leggur fram mismunandi hugmyndir að lausnum sem byggja á mismunandi sjónarmiðum og/eða forsendum.</li> <li>• Veltir fyrir sér gildandi aðferðum/verklagi og spyr uppbyggilegra spurninga.</li> <li>• Stingur upp á tillögum til úrbóta á gildandi aðferðum.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>met verkefni og vel lausnir út frá fyrirfram gefnum upplýsingum</i></li> <li>• <i>skoða málin frá ólíkum hliðum innan míns verksviðs.</i></li> <li>• <i>met árangur eigin vinnu út frá markmiðum og verklýsingum</i></li> <li>• <i>aðlaga áætlanir til að ná settum markmiðum.</i></li> </ul>				
<b>Almenn starfshæfni</b> <b>Samvinna</b>	<i>Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.</i>	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni.			



		4. Mikil þekking/færni.			
		1	2	3	4
<b>Þrep 2 – Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra</b>	Ég..				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.</li> <li>Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.</li> <li>Sækist eftir álitum samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>skipulegg vinnu með öðrum</li> <li>ræði hvaða verkefni þarf að vinna, hvernig er best að vinna þau og í hvaða röð</li> <li>hvet og leiði samstarfsfólk mitt að þeim árangri sem stefnt er að.</li> </ul>				
<b>Almenn starfshæfni</b> <b>Söfnun og úrvinnsla upplýsinga</b>	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.	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
<b>Þrep 2 - Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga</b>	Ég..	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>þekkir áhrif tiltekinna atriða á viðfangsefni starfsins.</li> <li>Finnur nauðsynlegar upplýsingar til þess að ljúka verkefni eða byggja ákvörðun á.</li> <li>Fer eftir settum reglum við að meta áreiðanleika og mikilvægi upplýsinga.</li> <li>Finnur og tekur mið af viðeigandi/réttum gögnum við lausn viðfangsefna.</li> <li>Leitar sér upplýsinga hjá nærstöddum.</li> <li>Les stuttan texta til þess að finna ákveðnar upplýsingar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>leita upplýsinga á réttum stað og nýti þær til að leysa verkefni á mínu starfssviði</li> <li>fylgist með magni, hitastigi, dagsetningum og held utan um niðurstöður</li> <li>fer eftir vinnuferlum á vinnustað og met upplýsingar til að skipuleggja eigin vinnulag</li> <li>leita ráða eða álits hjá samstarfsfólki eftir þörfum.</li> </ul>				
<b>Almenn starfshæfni</b> <b>Vinnusiðferði og gildi</b>	Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
<b>Þrep 2 - Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins</b>	Ég..	1	2	3	4



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aðlagar hegðun sína og breytni að gildum og siðareglum vinnustaðarins, jafnvel þó það samræmist ekki að öllu leyti hans eigin gildum.</li> <li>• Breytir ávallt í samræmi við gildi vinnustaðarins og er öðrum fyrirmynd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sýni ábyrga og faglega starfshætti og geri grein fyrir í hverju það felst</li> <li>• get gert grein fyrir góðum starfsanda og hvernig er stuðlað að honum</li> <li>• get gert grein fyrir tengslum vinnustaðamenningar og ímyndar við árangur</li> <li>• get bent á helstu réttindi og skyldur starfsmanna og atvinnurekenda samkvæmt ákvæðum kjarasamninga og laga.</li> </ul>				
<p><b>Almenn starfshæfni</b> <b>Öryggisvitund</b></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><b>Þrep 2 - Kemur með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum</b></p>	<p>Ég..</p>	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerir tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant.</li> <li>• Greinir mögulegar hættur á vinnustaðnum.</li> <li>• Sækir sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra.</li> <li>• Leitast við að leiðrétta augljósar hættulegar eða varhugaverðar aðstæður á vinnustað.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>kem með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum</i></li> <li>• <i>fylgist með öryggisatriðum í umhverfinu</i></li> <li>• <i>næ mér í upplýsingar til að geta bætt öryggi á vinnustað.</i></li> </ul>				

