



# NÁMSKRÁ

## UPPLÝSINGATÆKNI - ÞJÓNUSTA OG MIÐLUN





**Nafn námskrár:**

Upplýsingatækni - þjónusta og miðlun

Námskrá númer 18-421-2-70.

**Vinnustundir námsmanns:**

170 klukkustundir.

**Hverjum ætlað:**

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

**Fjöldi eininga:**

Allt að 8 framhaldsskólaeiningar.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2019.

## Efnisyfirlit

Námskrá .....	1
Skipulag .....	2
Hæfniviðmið náms .....	2
Námsmat .....	2
Starfsnám .....	3
Frjálst val .....	3
Námspættir .....	4
Starfshæfni .....	5
Öryggisvitund .....	7
Hönnun og umsjón gagnagrunna .....	8
Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir .....	9
Stjórnun upplýsinga.....	10
Að vinna að lausnum .....	11
Að vinna undir álagi.....	12
Frumkvæði.....	13
Natni og nákvæmni .....	14
Notkun upplýsingatækni .....	15
Ritunarfærni .....	16
Sjálfstraust.....	17
Skilningur á starfseminni .....	18
Viðskiptavinurinn í brennidepli .....	19



## Námskrá

Námskráin Upplýsingatækni - þjónusta og miðlun byggir á starfaprófilnum „Starf í upplýsingatækni“. Námskráin lýsir námi á öðru þrepi hæfniramma um íslenska menntun. Námið er ætlað þeim sem sinna eða hafa hug á að sinna starfi við upplýsingatækni eins og því er lýst í starfaprófil. Hluti námsins er á hærra þrepi en námskráin almennt og þurfa þátttakendur að hafa hæfni til að takast á við alla hluta námsins.

Markmið námsins er að starfsmenn sem sinna upplýsingatækni - þjónustu og miðlun á sínum vinnustað hafi þá hæfni sem þarf til að sinna skilgreindum viðfangsefnum samkvæmt hæfnigreiningu starfsins.

Starfsmaður við upplýsingatækni starfar á fjölbreyttum vettvangi bæði hjá einkafyrirtækjum og stofnunum við aðstoð vegna upplýsingatækni og umsýslu/aðlögunar gagna. Hann heyrir undir næsta stjórnanda og vinnur í samvinnu við aðra starfsmenn. Starfsmaðurinn nýtir helstu hugbúnaðarlausnir til að uppfæra, hýsa og miðla efni á mismunandi formi á vefmiðlum, í gagnagrunnum og skráakerfum fyrirtækja. Hann aðstoðar samstarfsfólk í ýmsum verkefnum tengdum upplýsingatækni til dæmis við að flytja gögn á milli kerfa og af einu formi á annað. Starfsmaðurinn sér um ýmsar breytingar á stillingum kerfa og framkvæmir aðrar aðgerðir í samræmi við sitt verksvið. Hann vinnur samkvæmt verklagi um öryggi upplýsingakerfa og tryggir að meðferð, birting og hýsing upplýsinga og gagna sé í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.

Helstu verkefni starfsmanns í upplýsingatækni eru að veita almenna tæknilega aðstoð, stýra aðgengi að gögnum í skráakerfi eftir því sem við á, viðhalda heimasíðum (t.d. laga brotna tengla, setja inn efni, lagfæra töflur og stilla myndefni), uppfæra og miðla upplýsingum á vefmiðlum, útbúa birtingarhæf gögn fyrir vefmiðla, viðhalda og uppfæra upplýsingar í gagnagrunnum, flytja gögn á milli kerfa (e. import/export), gera gagnaskjöl (t.d. CSV skjöl) og umbreyta skjölum á milli skráarforma. Starfsmaður í upplýsingatækni þarf að hafa góða innsýn í upplýsingatækni á hverjum tíma og viðhalda stöðugt þekkingu sinni. Honum ber að beina verkefnum sem ekki eru á hans valdi til viðeigandi sérfræðinga.

Námið er 170 klukkustundir að lengd, sem mögulegt er að meta til 8 eininga á framhaldsskólastigi.

Námið er ætlað fyrir fullorðið fólk á vinnumarkaði með þá hæfni sem þarf til að takast á við alla hluta námsins.

## Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra náms. Hlutverk hans er að hafa umsjón með náminu og framkvæmd þess, sjá til þess að námsþættir séu samþættir og tryggja rökrétta samfellu þeirra. Hann skipuleggur hvernig tíma hvers námsþáttar er varið, undir leiðsögn leiðbeinanda annars vegar og í sjálfstætt nám hins vegar. Áhersla er lögð á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnum námsmönnum. Æskilegt er að leiðbeinendur taki mið af öllum námsþáttum námskrárinnar til að tryggja samþættingu þeirra og leitist við að nota raunveruleg viðfangsefni. Miðað er við að verkþjálfun fari fram samhliða náminu til að styðja við yfirfærslu náms. Áhersla er lögð á að verkefnastjóri náms og yfirmaður þjálfunar á vinnustað fylgist með framvindu, tryggi að þjálfun nái til allra þátta í náminu og styðji námsmenn 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.

## Hæfniviðmið náms

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- vinnubrögðum, verkferlum, lögum og reglum sem varða öryggi upplýsingakerfa og meðferð, birtingu og hýsingu upplýsinga.
- helstu kerfum og miðlum sem notuð eru við hýsingu og miðlun rafrænna upplýsinga að því marki sem starfið krefst.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- nota algengar hugbúnaðarlausnir við vinnu með rafrænar upplýsingar á ýmiskonar miðlum.

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

- aðstoða samstarfsfólk/viðskiptavini við notkun upplýsingatækni í algengum verkefnum.
- vinna með rafræn gögn á ýmiskonar miðlum, í samræmi við umfang starfsins.
- sinna einfaldri aðlögun hugbúnaðar og tölvukerfa að þörfum notenda.
- vinna með persónuupplýsingar og gögn í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.

## Námsmat

Námsárangur er metinn út frá þekkingar-, leikni- og hæfniviðmiðum námsins með fjölbreyttum matsaðferðum sem fræðsluaðili samþykkir og lýst er í kennsluáætlun. Áhersla er lögð á að leiðbeinandi og námsmenn fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist og hvernig námsmönnum gangi að ná hæfniviðmiðum námsins. Námsmati er ætlað að nýtast sem staðfesting á námsárangri og jafnframt sem lærdómur, hvatning og endurgjöf á námstímanum.



## Starfsnám

Gert er ráð fyrir að hluti námsins fari fram á vinnustað í formi starfsþjálfunar. Þann hluta útfærir fræðsluaðili í takt við þarfir samstarfsaðila og námsmanna hverju sinni.

## Frjálst val

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

## Námsþættir

Nafn námsþáttar	Skammstöfun	Klst. heild	Klst. með. leiðbein.	Klst. án leiðbein.	Þrep
<i>Starfshæfni</i>	F-ALSH2SH_12	40	20	20	2
<i>Öryggisvitund</i>	F-ALSH3ÖV_6	10	7	3	3
<i>Hönnun og umsjón gagnagrunna</i>	F-UTOH1HU_1	10	8	2	1
<i>Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir</i>	F-UTOH2UH_1	10	8	2	2
<i>Stjórnun upplýsinga</i>	F-STHÆ2ÖV_1	10	8	2	2
<i>Að vinna að lausnum</i>	F-STHÆ2AV_2	10	8	2	2
<i>Að vinna undir álagi</i>	F-STSH2VÁ_11	10	8	2	2
<i>Frumkvæði</i>	F-STAI2SL_2	10	8	2	2
<i>Natni og nákvæmni</i>	STHÆ2NN_3	10	7	3	2
<i>Notkun upplýsingatækni</i>	F-STHÆ4UT_1	10	8	2	4
<i>Ritunarfærni</i>	F-STHÆ1RT_1	10	7	3	1
<i>Sjálfskraust</i>	F-STSH1ST_3	10	7	3	1
<i>Skilningur á starfseminni</i>	F-STSH1SS_4	10	8	2	1
<i>Viðskiptavinurinn í brennidepli</i>	F-STHÆ2ÞV_4	10	8	2	1
<b>Vinnuframlag námsmanns</b>		<b>170</b>	<b>120</b>	<b>50</b>	



## Starfshæfni

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

### Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að efla þá almennu starfshæfni sem nauðsynleg er á vinnumarkaði. Hér er átt við þá persónulegu hæfni sem einstaklingur þarf að búa yfir til þess að vera virkur í samfélaginu, sinna starfi sínu á árangursríkan hátt og geta þróast í starfi.

Almenna starfshæfnin er mikilvæg bæði á vinnustað og í samfélaginu en á hana reynir á mismunandi hátt eftir aðstæðum og störfum. Almenn starfshæfni samanstendur annars vegar af hæfni til samstarfs (samskipti, samvinna, og jafnréttisvitund/umburðarlyndi) og hins vegar af hæfni til að sýna vönduð vinnubrögð (aðlögun, nýtni, skipulagning, dómgreind, vinnusiðferði, öryggisvitund, úrvinnslu upplýsinga og ábyrgð á eigin færnieflingu).

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

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Viðurkenndum og árangursríkum samskiptaleiðum
- Mikilvægi liðsheildar í samvinnu til árangurs
- Skaðsemi fordóma og þeim verðmætum sem felast í fjölbreyttu mannlífi
- Hvar leita má að viðeigandi og traustum upplýsingum í tengslum við hvert viðfangsefni
- Hvernig vinna má með upplýsingar (draga saman, setja fram)
- Starfa- og siðareglum vinnustaðarins/samfélagsins
- Mikilvægi hagkvæmni og nýtni í fjölbreyttu samhengi
- Mikilvægi aðlögunar til að ná árangri
- Leiðum til að setja fram skipulag og áætlanir
- Nauðsyn símenntunar
- Öryggisreglum vinnustaðar

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum.
- Vinna með öðrum til að ná markmiðum hópsins eða fyrirtækisins.
- Vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn við margskonar aðstæður.
- Finna og draga saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum og greina frá þeim á skilmerkilegan hátt.



- Vega og meta hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.
- Fara eftir og styðja starfa- og siðareglur vinnustaðarins/samfélagsins.
- Nýta verðmæti á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.
- Laga sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.
- Aðlaga áætlanir til að ná settum markmiðum.
- Greina og taka á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta frammistöðu í starfi.
- Koma auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípa til viðeigandi ráða til að halda umhverfinu öruggu.

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

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

### Námsmat

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



## Öryggisvitund

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

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að koma auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípa til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu (fyrir sig og aðra) með áherslu á hæfni námsmannsins í að stuðla að aukinni öryggisvitund á sínum vinnustað.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

- Efla öryggisvitund í vinnuumhverfi sínu.
- Benda á mögulega hættulegar aðstæður sem eru öðrum ekki augljósar.
- Framfylgja ávallt öruggum starfsháttum og gera kröfu um að farið sé eftir hollustu- og öryggisreglum.

### Námsmat

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

## Hönnun og umsjón gagnagrunna

<b>Prep</b>	1
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	UT/hugbúnaðargerð
<b>Viðfangsefni</b>	Hönnun, umsjón

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að þekkja og beita aðferðum, starfsháttum og stefnu sem notuð eru við hönnun og umsjón gagnagrunna með áherslu á að gera námsmanni kleift að beita færninni, undir leiðsögn, við nokkrar einfaldar aðstæður og vita hvar megi finna frekari upplýsingar.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

- Sýna grunnskilning á umsjón gagnagrunna, hönnun þeirra og öryggisviðmiðum.
- Skilja muninn á mismunandi uppbyggingu gagnagrunna.
- Sýna grunnskilning á fyrirspurnarmálum fyrir gagnagrunna.
- Sýna skilning á mikilvægi getu/afkasta.

### Námsmat

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



## Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	UT/hugbúnaðargerð
<b>Viðfangsefni</b>	Upplýsingar, hugbúnaðarvarnir

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að þekkja og tryggja fullnægjandi tæknilegar og skipulagslegar öryggisráðstafanir til að tryggja upplýsingatækni innviði í stóru og smáu, með því að innleiða öryggisreglur, aðferðir, starfshætti, stefnur og tól með áherslu á grunnskilning og hæfni námsmannsins í að beita færninni, undir leiðsögn, við almennar aðstæður þar sem fá vandamál koma upp.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

- Skilja hugtök sem fjalla um tölvuöryggi og beitingu þeirra í högun tölvukerfa.
- Taka þátt í prófun á endurheimtingu eftir áföll/gagnatap.

### Námsmat

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

## Stjórnun upplýsinga

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Starfstengd hæfni
Viðfangsefni	Öryggisvitund

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að nota viðeigandi verkferla til að safna, skipuleggja, sækja, viðhalda og miðla upplýsingum með áherslu á grunnskilning og hæfni námsmannsins í að beita færninni, undir leiðsögn, við almennar aðstæður þar sem fá vandamál koma upp.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

- Beita viðeigandi öryggisreglum við dreifingu og geymslu trúnaðargagna og/eða viðkvæmra upplýsinga.
- Skipuleggja með nákvæmum og áreiðanlegum hætti, upplýsingar sem skipta máli í eigin starfi þannig að auðvelt sé að nálgast þær síðar.

### Námsmat

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



## Að vinna að lausnum

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Starfstengd hæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Að vinna að lausnum

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að greina og leysa vandamál/viðfangsefni með áherslu á hæfni námsmannsins í að leysa úr þeim einföld vandamál sem upp geta komið í starfi.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

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

### Námsmat

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

## Að vinna undir álagi

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Starfstengd hæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Að vinna undir álagi

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmann í að vinna á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður með áherslu á hæfni námsmannsins í að ráða við hóflega streitu/álag.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

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

### Námsmat

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



## Frumkvæði

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Starfstengd hæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Sköpun, lausnir, frumkvæði

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að sýna frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni og grípa þau tækifæri sem gefast með áherslu á hæfni námsmannsins í að takast á við úrlausnarefni sem liggja fyrir.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

- Koma auga á og bregðast við aðstæðum og vandamálum á eigin verksviði í stað þess að bíða eða vona að vandamálið leysist af sjálfu sér.
- Reyna mismunandi nálganir og leiðir til að leysa vandamál.
- Sýna seiglu og þrautsegju þegar alvarleg vandamál koma upp.

### Námsmat

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



## Natni og nákvæmni

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Starfstengd hæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Natni og nákvæmni

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að vinna ávallt samviskusamlega og vera sjálfum sér samkvæmur með áherslu á hæfni námsmannsins í að fylgja fyrirmælum/ábendingum sem ekki eru augljósar.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við.

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

- Samþykkja hugmyndir og vangaveltur eftir að hafa sannreynt þær.
- Óska eftir umsögnum annarra á eigin vinnu.
- Kynna sér allar viðkomandi upplýsingar eða sjónarmið áður en verk er framkvæmt eða ákvörðun tekin.

### Námsmat

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



## Notkun upplýsingatækni

<b>Prep</b>	4
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Starfstengd hæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Upplýsingatækni

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að nota upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín með áherslu á að auka þekkingu námsmannsins og hæfni í að takast á við ný eða flókin verkefni og leiðbeina öðrum.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

- Hjálpa öðrum að nota hugbúnað á ákjósanlegan hátt til að ná fram tilætluðum árangri.
- Notað og/eða breyta eiginleikum flókinn hugbúnaðar til að framkvæma/ljúka verki.
- Notað flókinn búnað til að ná markmiðum á árangursríkan hátt.
- Tileinka sér nýjustu upplýsingatækni sem er fyrirséð að muni gagnast til að ná markmiðum.
- Útbúa leiðbeiningar um notkun upplýsingatækni fyrir aðra starfsmenn.

### Námsmat

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

## Ritunarfærni

<b>Prep</b>	1
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Starfstengd hæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Ritun

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að miðla hugmyndum og upplýsingum skriflega og tryggja með því að þær skiljist og hafi tilætluð áhrif, með áherslu á hæfni námsmanns í að miðla einföldum upplýsingum á skýran hátt.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

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

### Námsmat

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



## Sjálfskraust

<b>Prep</b>	1
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Starfstengd hæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Sjálfskraust

### Lýsing

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

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

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

### Námsmat

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

## Skilningur á starfseminni

<b>Prep</b>	1
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Starfstengd hæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Skörp hugsun, skilningur

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að skilja og nota verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri, með áherslu á hæfni násmannsins í að skilja og nota formlega/skráða verkferla.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

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

### Námsmat

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



## Viðskiptavinurinn í brennidepli

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Starfstengd hæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Þjónusta við viðskiptavini

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla námsmanninn í að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu með áherslu á hæfni námsmannsins í að bregðast við helstu þörfum viðskiptavinar.

### Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Á ekki við

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Á ekki við

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

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

### Námsmat

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





FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI