

# NÁMSKRÁ

Ferðapjónusta –  
Veitingasalur



**NAFN NÁMSKRÁR**

Ferðapjónusta - Veitingasalur  
Námskrá númer 21-501-2-130

**VINNUSTUNDIR NÁMSMANNSS**

130 Klukkustundir

**HVERJUM ÆTLAÐ**

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

**FJÖLDI EININGA**

Allt að 6,5 framhaldsskólaeiningar

**ÚTGEFANDI**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.  
Fyrsta útgáfa 2021

# Efnisyfirlit

<b>NÁMSKRÁ</b> .....	<b>1</b>
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMS .....	1
SKIPULAG .....	3
NÁMSMAT .....	3
STARFSNÁM.....	3
FRJÁLST VAL.....	3
UMFANG OG INNIHALD .....	3
<b>NÁMSÞÆTTIR</b> .....	<b>4</b>
NÁMSÞÆTTIR.....	5
AÐLÖGUNARHÆFNI – ÞJÓNUSTA (F-ALSP3AH-1).....	5
AÐ VINNA AÐ LAUSNUM – ÞJÓNUSTA (F-STSH3VL-21) .....	6
FRUMKVÆÐI – ÞJÓNUSTA (F-STSH3FK-22).....	7
NATNI OG NÁKVÆMNI – ÞJÓNUSTA (F-STSH2NP-15).....	8
NOTKUN UPPLÝSINGATÆKNI – ÞJÓNUSTA (F-STSH2UT 44) .....	9
TÍMASTJÓRNUN OG FORGANGSRÖÐUN – ÞJÓNUSTA (F-STSH1TF 23) .....	10
TUNGUMÁL – ÞJÓNUSTA (F-STSH2TM 46) .....	11
UMHVERFI OG SJÁLFBÆR ÞRÓUN – ÞJÓNUSTA (F-STSH2US 47).....	12
VÖRUBEKKING – ÞJÓNUSTA (F-STSH2PP 49).....	13
ÞEKKING Á SÖLUFERLUM – ÞJÓNUSTA (F-STSH2PE 14).....	14
FJÖLMENNINGARFÆRNI – ÞJÓNUSTA (F-STSH2FM 38) .....	15
VIÐSKIPTAVINURINN Í BRENNIDEPLI – ÞJÓNUSTA (F-STSH3VV 19).....	16
ÁRANGURSRIK SAMSKIPTI – ÞJÓNUSTA (F-ALSH3ÁR 37).....	17
<b>VIÐAUKAR</b> .....	<b>18</b>
RÖÐUN NÁMSÞÁTTA Á NÁMSKEIÐ .....	18
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMSKEIÐA .....	19
NÁMSKEIÐ 1- ÞJÓNUSTA OG SALA.....	19
<b>HÆFNIBÆTTIR NÁMSÞÁTTA</b> .....	<b>20</b>
NÁMSKEIÐ 2 – GÆÐI, SKIPULAG OG SJÁLFBÆRNI .....	21
NÁMSKEIÐ 3 – SAMSKIPTI VIÐ VIÐSKIPTAVINI .....	23

# Námskrá

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

## Ferðapjónusta - Veitingasalur

### Lýsing

Námskráin Ferðapjónusta-Veitingasalur lýsir námi á öðru þrepi hæfniramma um íslenska menntun og er sjálfstætt framhald af námskránum Ferðapjónusta I og Ferðapjónusta II. Námskráin byggir á starfaprófilnum „Pjónusta í veitingasal“ en einnig er tekið mið af ítarlegri greiningu á störfum almennt í ferðapjónustu. Námið er ætlað þeim sem sinna eða hafa hug á að sinna starfi við þjónustu í veitingasal.

Markmið námsins er að búa nemendur undir fjölbreytt þjónustustörf í veitingasal á borð við móttöku gesta, viðeigandi upplýsingagjöf, að taka við pöntunum og þjóna til borðs.

Vakin er athygli á að námsþættirnir Fjölmeningarfærni, Árangursrík samskipti og Viðskiptavinurinn í brennidepli eru einnig þjálfaðir í Ferðapjónustu II.

Námið er 130 klukkustundir að lengd, 13 námsþættir og 6,5 einingar. Við námslok, er mögulegt 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:

Námið er ætlað fullorönu fólki á vinnumarkaði með þá hæfni 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 hins formlega framhaldsskóla- og háskólakerfis
- ✓ einstaklingar með nám og reynslu sem aflað hefur verið utan hins formlega skólakerfis

## Hæfniviðmið náms

Að loknu námi skal nemi búa yfir færni samkvæmt eftirfarandi hæfniviðmiðum. Nánar er vísað til hæfniviðmiða fyrir einstaka námsþætti

### Þekkingarviðmið:

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- starfsemi, stefnu og gæðaviðmiðum síns vinnustaðar
- þeim veitingum sem í boði eru/ vöruframboði í mat og drykk á sínum vinnustað
- kröfum um hreinlæti, sóttvarnir og snyrtimennsku
- helstu ofnæmisvöldum í matvælum og viðbrögð við þeim
- mikilvægi jákvæðra samskipta fyrir árangur í starfi

- leiðum til að mæta þekktum áskorunum í starfinu
- leiðum til að mæta fjölbreyttum þörfum fólks
- ferðapjónustu tilboðum á landsvæðinu

**Leikniviðmið:**

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- nýta nýjar upplýsingar til að auka gæði þjónustunnar.
- taka á móti gestum í mat og drykk
- taka við pöntunum þeirra og afgreiða
- miðla upplýsingum um þær veitingar sem í boði eru og benda viðskiptavinum á vörur og þjónustu að fyrra bragði
- bregðast við óvæntum aðstæðum/tilvikum og koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda
- vinna í samræmi við stefnu fyrirtækisins um sjálfbæra þróun

**Hæfniviðmið:**

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

- skipuleggja starf sitt og forgangsraða verkefnum með það að markmiði að veita góða þjónustu og auka afköst
- nýta upplýsingatækni við störf sín
- leggja mat á fjölbreyttar þarfir viðskiptavina og veita viðeigandi þjónustu
- laga sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margskonar aðstæðum
- miðla upplýsingum til samstarfsfólks, yfirmanna og viðskiptavina (ath. tungumál)
- fylgja stefnu og gæðaviðmiðum vinnustaðarins í sínu starfi

## Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra sem hefur umsjón með námsleiðinni, nemendahópnum, leiðbeinendum og allri framkvæmd. Einnig að leiðbeinendur skili og kynni nemendum kennsluáætlun hvers námsþáttar.

Í kennsluáætlun koma fram upplýsingar um kennsluaðferðir, námsefni, hæfniviðmið og námsmat auk tímasetninga á yfirferð efnisþátta og verkefnaskila þar sem við á. Verkefnastjóri sér til þess að námsþættir séu samþættir eins og kostur er og í rökréttu samhengi, ber ábyrgð á þjónustu við þátttakendur auk þess að skipuleggja hvernig tíma hvers námsþáttar er varið, undir leiðsögn leiðbeinanda annars vegar og í sjálfstætt nám hins vegar.

Áhersla er á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnum, beiti samþættingu og leitist við að nota hversdagsleg viðfangsefni í innlögn og verkefni. Miðað er við að verkþjálfun fari fram samhliða til að styðja við yfirfærslu náms þegar það á við.

## Námsmat

Námsrángur er metinn út frá hæfniviðmiðum með fjölbreyttum aðferðum sem fræðsluaðili samþykkir og lýst er í kennsluáætlun. Við mat á hæfni skoðast þátttaka nema auk þess sem áhersla er á að bæði leiðbeinandi og nemandur fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist og hvernig gangi að ná hæfniviðmiðum. Námsmat nýtist sem staðfesting á námsrángri og jafnframt sem lærdómur, hvatning og endurgjöf á námstímanum.

## Starfsnám

Verkþjálfun skal fara fram samhliða náminu til að styðja við yfirfærslu náms og vera við eins raunverulegar aðstæður og kostur er. Verkefnastjóri útfærir starfsnámið í takt við þarfir samstarfsaðila og námshópsins 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. Slíkt má til dæmis að hluta gera með lokaverkefni þar sem unnið er með alla þætti námsins.

## 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.

## Umfang og innihald

Námið er alls 130 klukkustundir og skiptist í 13 námsþætti sem raðað er upp í þrjú námskeið sem eru dæmi FA um mögulega samsetningu námsþátta í heildstæð námskeið.

- Námskeið 1: Þjónusta og sala
- Námskeið 2: Gæði, skipulag og sjálfbærni
- Námskeið 3: Samskipti við viðskiptavini (námsþættir einnig þjálfaðir í Ferðapjónustu II)

# Námsþættir

Nafn námsþáttar	Skammstöfun	Klst. Heild	Klst. fræðslu	Klst. Framlag-viðbót	Eining	Þrep
Aðlögunarhæfni	F-ALSP3AH 1	10	3	7	0,5	3
Að vinna að lausnum	F-STSH3VL 21	10	4	6	0,5	3
Frumkvæði	F-STSH3FK 22	10	4	6	0,5	3
Natni og nákvæmni	F-STHÆ2NP 13	10	3	7	0,5	2
Notkun upplýsingatækni	F-STSH2UT 44	10	3	7	0,5	2
Tímastjórnun og forgangsröðun	F-STSH1TF 23	10	3	7	0,5	1
Tungumál	F-STSH2TM 46	10	4	6	0,5	2
Umhverfi og sjálfbær þróun	F-STSH2US 47	10	6	4	0,5	2
Vörubekking	F-STSH2PP 49	10	3	7	0,5	2
Þekking á söluferlum	F-STHÆ2PE 14	10	4	6	0,5	2
Árangursrík samskipti	F-ALSH3ÁR 37	10	3	7	0,5	3
Fjölmenningarfærni	F-STSH2FM 38	10	5	5	0,5	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	F-STSH3VV 19	10	5	5	0,5	3
<b>Vinnuframlag námsmanns</b>		<b>130</b>	<b>50</b>	<b>80</b>		

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

## 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

## Aðlögunarhæfni – Þjónusta (F-ALSP3AH-1)

<b>Þrep</b>	3
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Almenn starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Aðlögunarhæfni - þjónusta

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla nemanda í að laga sig að og ná árangri í síbreytilegum aðstæðum. Áhersla er lögð á hæfni til að vinna með ólíkum hópum og mæta fjölbreyttum þörfum fólks.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

### Hæfniviðmið námsþátta

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

- leiðum til að mæta fjölbreyttum þörfum fólks
- síbreytilegu umhverfi starfsins

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

- endurskoða eigin áætlanir og forgangsraða í samræmi við þær

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

- laga sig að nýjum hugmyndum og sýna frumkvæði við breytilegar aðstæður
- styðja og laga sig að áskorunum/breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi
- laga sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margskonar aðstæðum
- gera ráð fyrir breytingum og endurskoða eigin áætlanir og forgangsraða í samræmi við þær

### Námsmat

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



## Að vinna að lausnum – Þjónusta (F-STSH3VL-21)

<b>Þrep</b>	3
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Að vinna að lausnum - þjónusta

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla og þjálfa nemanda í að leysa flókin en algeng vandamál. Fjallað er um lausnaleit, þ.e. leiðir til að leggja mat á kosti og galla ólíkra aðferða. Enn fremur að þjálfa nema í að koma auga á vandamál, finna og benda á leiðir til lausna.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- aðferðum við lausnaleit
- öllum helstu verkþáttum starfsins
- leiðum til að mæta þekktum áskorunum í starfinu

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

- greina mál sem geta verið flókin
- leysa algeng en flókin vandamál

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

- tjá sig skilmerkilega um mögulegar lausnir verkefna
- velja ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ólíkra aðferða/leiða

### Námsmat

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

## Frumkvæði – Þjónusta (F-STSH3FK-22)

<b>Þrep</b>	3
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Frumkvæði - þjónusta

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla nemanda í að sýna frumkvæði og þolgæði til að takast á við aðstæður og málefni. Enn fremur að þjálfva nema til að grípa tækifæri til að takast á við aðkallandi úrlausnarefni. Þjálfun í að lesa í aðstæður, leggja til nýjar leiðir eða grípa til aðgerða.

### Forkröfur:

Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- leiðum til að leggja mat á aðkallandi verkefni
- mikilvægi þess að taka af skarið til að koma í veg fyrir yfirvofandi vanda
- sóknarfærum í starfsumhverfinu

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

- grípa til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda
- bregðast við óvæntum aðstæðum/tilvikum

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

- leggja til nýjar leiðir til að bæta þá stöðu sem uppi er
- nýta sér fyrirsjáanleg sóknarfæri

### Námsmat

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

## Natni og nákvæmni – þjónusta (F-STSH2NP-15)

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Natni og nákvæmni - þjónusta

### Lýsing

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

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

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- þeim kröfum sem gerðar eru á vinnustaðnum
- helstu ofnæmisvöldum í matvælum og viðbrögðum við þeim
- mikilvægi hreinlætis í starfsumhverfinu

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

- meta hvort kröfum um t.d. hreinlæti og snyrtimennsku sé mætt
- kynna sér innihald vara fyrirtækisins og miðla til viðskiptavina

**Hæfniviðmið:** 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 upplýsingar eða sjónarmið áður en verk er framkvæmt eða ákvörðun tekin

### Námsmat

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

## Notkun upplýsingatækni – þjónusta (F-STSH2UT 44)

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

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla nemanda í notkun upplýsingatækni í starfi. Fjallað er um helstu gerðir forrita til notkunar út frá starfseminni. Áhersla á að auka skilning á virkni tækja og öryggisvitund. Þjálfun í notkun á gagnagrunni, umbreytingu skjala, flutningi gagna milli forrita auk lausnaleitar á innra og ytra neti

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

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- algengum aðgerðum forrita
- leit í gagnagrunnum
- að fást við lausn einfaldra viðfangsefna í upplýsingatækni

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

- að finna leiðbeiningar á netinu við lausn einfaldra viðfangsefna í upplýsingatækni
- vinna og leita í gagnagrunnum
- umbreyta skráum á ólík form
- flytja gögn milli algengra forrita

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

- nota upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín

### Námsmat

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

## Tímastjórnun og forgangsröðun – þjónusta (F-STSH1TF 23)

<b>Þrep</b>	1
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Tímastjórnun og forgangsröðun - þjónusta

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að gera nemanda færft um að stjórna og skipuleggja tíma sem varið er til tiltekinna verka með áherslu á verkefni sem ætluð eru til að auka afköst og framleiðni. Fjallað er um forgangsröðun verkefna í tengslum við verklagsreglur og mikilvægi þess að skipta tímafrekum verkefnum í einingar sem og að endurskoða skipulag þegar þörf er á.

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

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- leiðum til að skipuleggja tíma og verkefni
- forgangsröðun út frá verklagsreglum

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

- skipuleggja vinnutíma til aukinnar skilvirkni
- forgangsráða verkefnum

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

- tengja í verki forgangsröðun og skipulagningu verkefna með það að markmiði að auka afköst

### Námsmat

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

## Tungumál – Þjónusta (F-STSH2TM 46)

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Tungumál - Þjónusta

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að auka við og bæta þekkingu og þjálfu nemanda í viðeigandi tungumáli með áherslu á að beita málinu í daglegum samskiptum við viðskiptavini. Þjálfuð eru aðalatriði daglegs máls, lesinn og ritaður almennur texti bæði með orðaforða úr daglegu lífi og starfstengdum.

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

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- orðaforða í tengslum við starfið
- aðalatriðum venjulegs talmáls

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

- lesa texta sem inniheldur algeng orð sem tengjast starfinu
- skrifa einfaldan, samfelldan texta t.d. bréf til viðskiptavina
- beita málinu í daglegum samskiptum við viðskiptavini
- skýra mál sitt með dæmum
- segja frá og útskýra möguleika í þjónustu fyrirtækisins

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

- leysa úr daglegum verkefnum sem tengjast samskiptum við viðskiptavini

### Námsmat

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

## Umhverfi og sjálfbær þróun – þjónusta (F-STSH2US 47)

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Umhverfi og sjálfbær þróun

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að gera nemanda meðvitaðan um mikilvægi þess að styðja og tala um sjálfbæra þróun út frá markmiðum fyrirtækisins. Áhersla er lögð á að leita leiða til að aðlaga eigin verkefni að markmiðum um sjálfbæra þróun.

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

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- um hvað sjálfbær þróun snýst
- hver eru mikilvæg grunnskref til sjálfbærrar þróunar
- leiðum til að tileinka sér hugmyndir sjálfbærrar þróunar

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

- nefna og draga fram helstu þætti sjálfbærrar þróunar
- vinna í samræmi við stefnu fyrirtækis í sjálfbærri þróun

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

- útskýra fyrir viðskiptavinum stefnu fyrirtækis í sjálfbærri þróun
- aðlaga eigin verkefni að markmiðum greinarinnar um sjálfbæra þróun

### Námsmat

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

## Vöruhefning – þjónusta (F-STSH2ÞÞ 49)

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Vöruhefning - þjónusta

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að fjalla um mikilvægi þess að þekkja vörur og þjónustu sem fyrirtækið býður upp á og tengingu á framboði vöru/þjónustu við augljósar þarfir viðskiptavina. Þjálfun í að tileinka sér ítarlega þekkingu á algengri vöru/þjónustu fyrirtækis. Enn fremur samanburður við sambærilegt framboð samkeppnisaðila og ná að greina milli kosta og galla á ólíkri vöru/þjónustu.

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

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- vörum og þjónustu síns fyrirtækis
- hvar er hægt að afla sérþekkingar á vörum og þjónustu

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

- veita viðskiptavinum upplýsingar um vörur og þjónustu
- benda viðskiptavinum á vörur og þjónustu að fyrra bragði

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

- tengja vörur og þjónustu við augljósar þarfir viðskiptavina

### Námsmat

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



## Bekking á söluferlum – þjónusta (F-STSH2ÞE 14)

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Vörubekking - þjónusta

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla nema í að vinna eftir söluferlum fyrirtækisins á árangursríkan hátt. Með áherslu á þekkingu á söluferlunum og vera ávallt meðvitaður um eigin stöðu í söluferlinu.

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

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- öllum skrefum söluferlisins
- dýpri þekkingu á einu eða tveimur skrefum í söluferlinu

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

- draga sig í hlé við sölu þegar það á við
- fylgja söluferlinu lið fyrir lið

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

- beita söluferlum fyrirtækisins á árangursríkan hátt við þjónustu viðskiptavina

### Námsmat

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

## Fjölmeningarfærni – þjónusta (F-STSH2FM 38)

<b>Prep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	10
<b>Námsgrein</b>	Sértæk starfshæfni
<b>Viðfangsefni</b>	Fjölmening

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla nemanda 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 aðlaga framkomu sína á vinnustað að skilningi á fjölmeningu. Fjallað er um ólíka menningarheima og mikilvægi virðingar fyrir öllu fólki.

**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 fólki af ólíkum uppruna
- aðlaga framkomu og verkefni starfsins að ólíkum viðskiptavinum

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

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

### Námsmat

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

## Viðskiptavinurinn í brennidepli – þjónusta (F-STSH3VV 19)

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

### Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla nemanda 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 hann hefur aflað sér 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 vinnu og virkni nema.

## 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 nemanda í að hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum með áherslu á hæfni í að aðlaga tjáskipti eftir aðstæðum hverju sinni. Efla leikni í samskiptum við fjölbreyttan hóp viðskiptavina og samstarfsfólks og leysa þann ágreining sem upp kann að koma.

**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 hann hefur aflað sér 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 vinnu og virkni nema.

# Viðaukar

Viðaukar
Röðun námsþátta á námskeið
Hæfniviðmið námskeiða

## Röðun námsþátta á námskeið

Ferðapjónusta - Veitingasalur

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 námsþáttum þessarar námskrár raðað á þrjú námskeið þar sem 1 og 2 eru álíka margar klukkustundir hvort. Námskeið 3 inniheldur námsþætti sem einnig eru þjálfðir í Ferðapjónustu II, þessir þættir eru mikilvægir fyrir starf í móttöku og þess vegna hluti af þessari námskrá. Tafla 2 sýnir dreifingu námsþátta á námskeið

Tafla 2: Námsþáttum raðað á námskeið. Öll námskeið eru á þrepi tvö nema annað sé tilgreint

Námskeið 1 Þjónusta og sala	Námskeið 2 Gæði, skipulag og sjálfbærni	Námskeið 3 Samskipti við viðskiptavinum
Aðlögunarhæfni - <b>þrep 3</b>	Að vinna að lausnum - <b>þrep 3</b>	Árangursrík samskipti - <b>þrep 3</b>
Frumkvæði - <b>þrep 3</b>	Natni og nákvæmni	Fjölmenningarfærni
Þekking á sölufærum	Notkun upplýsingatækni	Viðskiptavinur í brennidepli - <b>þrep 3</b>
Tungumál	Tímastjórnun og forgangsröðun – <b>þrep 1</b>	
Vörubekking	Umhverfi og sjálfbær þróun	
50 klukkustundir	50 klukkustundir	30 klukkustundir

## Hæfniviðmið námskeiða

### Námskeið 1- Þjónusta og sala

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	50 (18 klst. með leiðbeinanda og 32 klst. án leiðbeinanda)
<b>Undanfari</b>	Ferðapjónusta I – mat fræðsluaðila

#### Lýsing

Tilgangur námskeiðsins er að þátttakendur öðlist leikni og hæfni til taka á móti gestum, veita þeim viðeigandi þjónustu og stuðla að jákvæðri upplifun og ánægju þeirra. Lögð er áhersla á að auka skilning á starfsemi og menningu fyrirtækis og að þátttakendur geti fylgt sölufarli lið fyrir lið og sýni frumkvæði þegar við á. Fjallað er um mikilvægi þess að þekkja vörur og þjónustu fyrirtækisins og tengingu þeirra við þarfir viðskiptavina. Á námskeiðinu er þjálfað daglegt mál, lesinn og ritaður texti bæði með orðaforða úr daglegu lífi og starfstengdum með áherslu á samskipti við viðskiptavini.

#### Lykiláherslur námskeiðsins eru:

Þjónusta, vörubekking, sala, sölufelar, upplýsingaveita, upplýsingaleit, þrautseigja, aðlögunarhæfni, frumkvæði, tungumál.

#### Hæfniviðmið námskeiðs

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

- hvernig má laga þjónustu að fjölbreyttum hópi viðskiptavina
- sölufarlum fyrirtækisins
- orðaforða í tengslum við starfið
- aðalatriðum venjulegs talmáls
- vörum og þjónustu síns fyrirtækis
- hvar er hægt að afla sérþekkingar á vörum og þjónustu

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

- fást við streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn
- bregðast við óvæntum aðstæðum/tilvikum
- fara markvisst eftir verkferlum í starfi
- fylgja sölufarlum lið fyrir lið
- skrifa einfaldan, samfelldan texta t.d. bréf til viðskiptavina, skýrslu til samstarfsfólks
- beita málinu í daglegum samskiptum við viðskiptavini
- segja frá og útskýra möguleika í þjónustu fyrirtækisins
- veita viðskiptavinum upplýsingar um vörur og þjónustu
- benda viðskiptavinum á vörur og þjónustu að fyrra bragði

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

- halda dómgreind og taka rökréttar ákvarðanir við streituvaldandi aðstæður
- leggja til nýjar leiðir til að bæta þá stöðu sem uppi er
- nýta sér fyrirsjáanleg sóknarfæri
- selja vörur og þjónustu fyrirtækisins
- benda á árangursríkar leiðir til að einfalda og bæta framgang vinnunnar, formlegar og óformlegar
- leysa úr daglegum verkefnum sem tengjast samskiptum við viðskiptavini
- tengja vörur og þjónustu við augljósar þarfir viðskiptavina

#### Námsmat

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

# Hæfnipættir námsþátta

Þjónusta og sala				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
viðbrögðum við streituvaldandi aðstæður				
viðeigandi verkferlum til að leysa úr óvæntum verkefnum				
söluferlum fyrirtækisins				
vörum og þjónustu sem í boði eru hjá fyrirtækinu				
mikilvægum upplýsingaveitum til að veita viðskiptavinum áreiðanlegar upplýsingar				
framboði á ferðapjónustu og afþreyingu í nágrenni gististaðar				
orðaforða í tengslum við starfið				
aðalatriðum venjulegs talmáls				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
taka á móti gestum				
bera fram mat og drykk				
miðla upplýsingum til annarra starfsmanna				
kynna mat, drykk og þjónustu				
miðla upplýsingum til annars starfsfólks og milli vakta/deilda varðandi þarfir og aðstæður gesta og atburði á vakt				
miðla upplýsingum til gesta varðandi framboð á ferðapjónustu og afþreyingu				
taka þátt í almennum daglegum samskiptum við samstarfsfólk á viðeigandi erlendu tungumáli				
gera reikninga				
taka á móti greiðslum				
sjá um uppgjör eftir vakt				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
vinna á skilvirkan hátt undir álagi				
hafa stjórn á aðstæðum þrátt fyrir óvæntar uppákomur, t.d. veikindi gesta				
gera drykki af drykkjarseðli				
tryggja að réttar upplýsingar berist t.d. breytingar á réttum til eldhúss				
sýna frumkvæði að því að bjóða gestum vörur og þjónustu t.d. áfyllingu og eftirrætti				
tengja vörur og þjónustu við þarfir viðskiptavina				
afla upplýsinga t.d. á netinu til þess að geta aðstoðað gesti eða svarað fyrirspurnum þeirra				
hafa umsjón með starfsstöðinni, svo sem skipulag, áfyllingar og þrif				
taka af skarið og grípa til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda, t.d. kalla eftir aðstoð þegar mikið er að gera				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

## Námskeið 2 – Gæði, skipulag og sjálfbærni

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	50 (19 klst. með leiðbeinanda og 31 klst. án leiðbeinanda)
<b>Undanfari</b>	Ferðapjónusta I – mat fræðsluaðila

### Lýsing

Tilgangur námskeiðsins er að þátttakendur öðlist leikni og hæfni við notkun upplýsingatækni í starfi. Fjallað er um gæðaviðmið og gæðastefnu með áherslu á að þjálfar nema í að vekja athygli á og leggja til lausnir í gæðamálum. Enn fremur að þjálfar nema í að koma auga á vandamál, finna og benda á leiðir til lausna. Fjallað er um hvernig má skipuleggja og forgangsraða verkefnum sínum og endurskoða gildandi skipulag til að auka skilvirkni. Áhersla er á að aðlaga eigin verkefni að markmiðum greinarinnar um sjálfbæra þróun.

### Lykiláherslur námskeiðsins eru:

Sjálfbær ferðapjónusta, skipulag, gæðastefna, upplýsingatækni,

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- aðferðum við lausnaleit
- leiðum til að mæta þekktum áskorunum í starfinu
- gæðaviðmiðum fyrirtækis
- helstu ofnæmisvalda í matvælum
- algengum aðgerðum forrita sem notaðar eru í starfinu
- leiðum til að skipuleggja tíma og verkefni
- um hvað sjálfbær þróun snýst
- hver eru mikilvæg grunnskref til sjálfbærrar þróunar

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

- fylgja verkferlum nákvæmlega
- vinna samkvæmt gæðastefnu fyrirtækisins
- vinna og leita í gagnagrunnum
- skipuleggja vinnutíma til aukinnar skilvirkni
- nefna og draga fram helstu þætti sjálfbærrar þróunar
- vinna í samræmi við stefnu fyrirtækis í sjálfbærri þróun

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

- nota upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín
- tjá sig skilmerkilega um mögulegar lausnir verkefna
- velja ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ólíkra aðferða/leiða
- vekja athygli á leiðum til að auka gæði
- tengja í verki forgangsraðun og skipulagningu verkefna með það að markmiði að auka afköst
- aðlaga eigin verkefni að markmiðum greinarinnar um sjálfbæra þróun



Gæði, skipulag og sjálfbærni				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
gæðastefnu og gæðaviðmiðum fyrirtækis				
mikilvægi persónulegs hreinlætis og almennri snyrtimennsku í starfinu				
öryggis- og viðbragðsáætlunum fyrirtækisins				
helstu ofnæmisvöldum í matvælum og viðbrögðum við þeim verði, tilboðskóðum, samningsverði og greiðsluleiðum				
reglum um trúnað, bæði gagnvart viðskiptavinum og samstarfsfólki				
tækni og hugbúnaði sem notaður er í starfsumhverfinu				
mikilvægum gagnagrunnum sem tengjast starfinu				
leiðum til að forgangsraða verkefnum				
lykilatriðum sjálfbærrar þróunar í ferðapjónustu				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
vinna með bókanir, t.d. móttaka borðapantana				
velja viðeigandi borðbúnað samkvæmt matseðli				
vinna samkvæmt gæðaviðmiðum vinnustaðarins				
undirbúa bar				
bregðast við fyrirspurnum og athugasemdum gesta varðandi veitingasalinn í samræmi við verkferla				
nota viðeigandi verkferla til að leysa úr óvæntum verkefnum				
nýta vinnutímann og nota rólegri stundir t.d. til að fylla á, snyrta til og leita upplýsinga				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
hafa umsjón með tækjum og búnaði, svo sem gos- og bjórdælum, kælum og áhöldum á bar				
undirbúa og ganga frá sal, t.d. uppröðun dúkun borða, borðlagning, uppstólun og þrif				
halda vinnuumhverfi hreinu og snyrtilegu				
nota þau tölvukerfi og forrit sem tilheyra starfinu				
fara eftir gæðastefnu og gæðaferlum fyrirtækisins við framkvæmd verkefna, t.d. í tengslum við umhverfisvitund og snyrtimennsku				
forgangsraða verkefnum til að þau gangi sem best				
gera upp eftir vaktina og upplýsa yfirmann þar um, uppgjör				
hafa eftirlit með birgðastöðu og láta vita ef eitthvað vantar				
afgreiða borðapantanir með hliðsjón af hámarksnýtingu á borðsal				
taka á móti vörum og ganga frá þeim á viðeigandi hátt				
meta í hverju vandinn liggur með því að kanna nokkra algenga orsakabætti t.d. þegar villur koma upp í pöntunum				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

## Námskeið 3 – Samskipti við viðskiptavinum

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	30 (13 klst. með leiðbeinanda og 17 klst. án leiðbeinanda)
<b>Undanfari</b>	Ferðapjónusta I – mat fræðsluaðila

### Lýsing

Tilgangur námskeiðsins er að þátttakendur öðlist leikni og hæfni til að eiga í góðum samskiptum við fjölbreyttan hóp viðskiptavina og samstarfsfólks, hlusta á aðra og tjá sig skýrt. Einnig að nemar öðlist hæfni til að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu og nota leiðir til að komast að óljósum óskum viðskiptavina og koma til móts við þær. Áhersla er á hæfni nema til að aðlaga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmennings.

Lykiláherslur námskeiðsins eru:

Fagmennska,

### Hæfniviðmið námsþáttar

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

- lykilatriðum virkrar hlustunar
- lykilatriðum í tjáningu t.d. varðandi líkamsstöðu og framsögu
- hvað góð þjónusta felur í sér
- hvað er umframþjónusta og hvernig er hún veitt
- áhrifum menningarlegs uppruna á hegðun fólks

**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
- hlusta á og átta sig á óskum viðskiptavina
- vinna með fólki af ólíkum uppruna
- aðlaga framkomu og verkefni starfsins að ólíkum viðskiptavinum

**Hæfniviðmið:** Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér 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. viðskiptavinum, samstarfsfólk og yfirmenn
- halda ró sinni í samskiptum við krefjandi einstaklinga
- kanna og draga fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar
- leita leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (framar væntingum viðskiptavinar)
- vinna vel með hópi fólks af ólíkum uppruna
- laga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmennings

Samskipti við viðskiptavini				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
vörum og þjónustu sem er í boði, t.d. mat og drykk, heimsendingar tilboðum sem eru í gildi hverju sinni				
eigin skoðunum gagnvart fólki af öðrum menningarsvæðum				
áhrifum menningarlegs uppruna á hegðun fólks				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
leggja sig fram um að skilja gesti, greina óskir þeirra og koma til móts við þær				
þjóða fram vörur og þjónustu sem eru í boði eða vekja athygli gesta á því				
leggja sig fram um að vera skrefi á undan, t.d. að þjóða fram þjónustu áður en viðskiptavinur kallar eftir henni				
taka það ekki persónulega þegar gestir eru ókurteisir eða haga sér ósæmilega				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
svara fyrirspurnum í síma, tölvupósti og á samfélagsmiðlum				
taka kurteislega á móti öllum gestum og sýna þeim viðeigandi athygli				
leysa úr vandamálum sem upp koma vegna misskilnings eða mistaka				
stuðla að góðri upplifun viðskiptavina með jákvæðu og faglegu viðmóti				
veita gestum almennar upplýsingar og svara öllum almennum fyrirspurnum á viðeigandi erlendu tungumáli				
gæta jafnræðis og þjónusta gesti af mismunandi menningarlegum uppruna				
afla sér upplýsinga um menningartengdar þarfir gesta og reyna að koma til móts við þær				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

