

NÁMSKRÁ

Ferðapjónusta – Móttaka
á gististöðum



NAFN NÁMSKRÁR

Ferðapjónusta – Móttaka á gististöðum
Námskrá númer 21-502-2-130

VINNUSTUNDIR NÁMSMANNIS

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

NÁMSKRÁ	1
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMS	1
SKIPULAG	3
NÁMSMAT	3
STARFSNÁM.....	3
FRJÁLST VAL.....	3
UMFANG OG INNIHALD	3
NÁMSÞÆTTIR	4
NÁMSÞÆTTIR.....	5
AÐ VINNA AÐ LAUSNUM – ÞJÓNUSTA (F-STSH3VL-21)	5
AÐ VINNA UNDIR ÁLAGI – ÞJÓNUSTA (F-STSH3VÁ-23).....	6
FRUMKVÆÐI – ÞJÓNUSTA (F-STSH3FK-22).....	7
GÆÐAVITUND – ÞJÓNUSTA (F-STSH2GV-43)	8
NOTKUN UPPLÝSINGATÆKNI – ÞJÓNUSTA (F-STSH2UT 44)	9
SKILNINGUR Á STARFSEMINNI – ÞJÓNUSTA (F-STSH2SS 45).....	10
TÍMASTJÓRNUN OG FORGANGSRÖÐUN – ÞJÓNUSTA (F-STSH1TF 23)	11
TUNGUMÁL – ÞJÓNUSTA (F-STSH2TM 46)	12
UMHVERFI OG SJÁLFBÆR ÞRÓUN – ÞJÓNUSTA (F-STSH2US 47).....	13
VÖRUBEKING – ÞJÓNUSTA (F-STSH2PP 49).....	14
FJÖLMENNINGARFÆRNI – ÞJÓNUSTA (F-STSH2FM 38)	15
VIÐSKIPTAVINURINN Í BRENNIDEPLI – ÞJÓNUSTA (F-STSH3VV 19).....	16
ÁRANGURSRÍK SAMSKIPTI – ÞJÓNUSTA (F-ALSH3ÁR 37).....	17
VIÐAUKAR	18
RÖÐUN NÁMSÞÁTTA Á NÁMSKEIÐ	18
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMSKEIÐA	19
NÁMSKEIÐ 1- FAGMENNSKA VIÐ MÓTTÖKU	19
HÆFNIBÆTTIR NÁMSÞÁTTA	21
NÁMSKEIÐ 2 – GÆÐI OG SJÁLFBÆRNI	23
NÁMSKEIÐ 3 – SAMSKIPTI VIÐ VIÐSKIPTAVINI	26
FÆRNIMAPPA OG / EÐA VERKDAGBÓK	29

Námskrá

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

Ferðapjónusta - Móttaka á gististöðum

Lýsing

Námskráin Ferðapjónusta – móttaka á gististöðum lýsir námi á öðru þrepi hæfniramma um íslenska menntun og er sjálfstætt framhald af námskránum Ferðapjónusta I og Ferðapjónusta II. Námskráin byggir á starfaprófilnum „Móttaka á gististöðum“ en einnig er tekið mið af ítarlegri greiningu á störfum almennt í ferðapjónustu.

Markmið námsins er að fólk sem lýkur því hafi þá hæfni sem þarf til að taka á móti fjölbreyttum hópi gesta, miðla upplýsingum til gesta og samstarfsfólks auk þess að sinna öðrum skilgreindum verkefnum starfsins.

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 fullorðnu 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 síns vinnustaðar
- leiðum til að mæta áskorunum í starfinu
- möguleikum til að takast á við streituvaldandi aðstæður í starfi
- leiðum til að skipuleggja tíma og verkefni
- áhrifaríkum leiðum til að miðla upplýsingum
- stefnu og gæðaviðmiðum síns vinnustaðar

- orðaforða sem nýtist í starfi
- um hvað sjálfbær þróun snýst
- þjónustu sem í boði er á gististaðnum og ferðapjónustu tilboð á landsvæðinu.

Leikniviðmið:

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- nýta upplýsingar til að auka gæði þjónustunnar
- taka á móti gístibókunum og afgreiða þær
- greina og leysa mál sem geta verið flókin
- halda ró sinni við streituvaldandi aðstæður
- miðla upplýsingum um þjónustu gististaðarins og afþreyingu sem er í boði á landsvæði gististaðar

Hæfniviðmið:

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

- skipuleggja starf sitt.
- leggja mat á þarfir ólíkra viðskiptavina og koma til móts við þær
- velja heppilega lausn eftir að hafa skoðað kosti og galla ólíkra aðferða/leiða
- nota upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín
- miðla upplýsingum til samstarfsfólks, yfirmanna og viðskiptavina
- fylgja stefnu og gæðaviðmiðum vinnustaðarins í sínu starfi og benda á leiðir til að gera enn betur
- tengja í verki forgangsröðun og skipulagningu verkefna með það að markmiði að auka afköst
- aðlaga eigin verkefni að markmiðum greinarinnar um sjálfbæra þróun

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 innlögnum 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: Fagmennska við móttöku
- Námskeið 2: Gæði 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
Að vinna að lausnum	F-STSH3VL-(21)	10	4	6	0,5	3
Að vinna undir álagi	F-STSH3VÁ-(23)	10	4	6	0,5	3
Frumkvæði	F-STSH3FK-(22)	10	4	6	0,5	3
Gæðavitund	F-STSH2GV-(43)	10	3	7	0,5	2
Notkun upplýsingatækni	F-STSH2UT (44)	10	3	7	0,5	2
Skilningur á starfseminni	F-STSH2SS (45)	10	3	7	0,5	2
Tímastjórnun og forgangsroðun	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-STSH2ÞÞ (49)	10	3	7	0,5	2
Fjölmenningarferni	F-STSH2FM (38)	10	5	5	0,5	2
Viðskiptavinur í brennidepli	F-STSH3VV (19)	10	5	5	0,5	3
Árangursrík samskipti	F-ALSH3ÁR (37)	10	3	7	0,5	3
Vinnuframlag námsmanns		130	50	80		

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

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

Þrep	3
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Að vinna að lausnum

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 námsþátta

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.

Að vinna undir álagi – Þjónusta (F-STSH3VÁ-23)

Þrep	3
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Að vinna undir álagi

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að styrkja og þjálfa nema í að vinna á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður. Fjallað er um streituvaldandi aðstæður sem áskorun í stað ógnar í viðhorfi og viðbrögðum. Þjálfaðar eru leiðir til að bregðast við streituvöldum í ólíkum aðstæðum, halda einbeitingu og taka rökréttar ákvarðanir þrátt fyrir álag.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- streituvaldandi aðstæðum
- viðbrögðum til að fást við streituvaldandi aðstæður

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- halda ró og dómgreind í streituvaldandi aðstæðum
- fást við streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn

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
- ráða við mikla streitu/mikið álag
- þróa með sér ákjósanleg viðbrögð við miklu álagi

Námsmat

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

Frumkvæði – Þjónusta (F-STSH3FK-22)

Þrep	3
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Frumkvæði

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.

Gæðavitund – þjónusta (F-STSH2GV-43)

Þrep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Gæðavitund

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að fjalla um gæðaviðmið og gæðastefnu. Þjálfun nema við að fylgja verkferlum til að tryggja gæðaniðurstöðu. Lögð er áhersla á að nemar þjálfist í að vekja athygli á og leggja til úrbætur og lausnir í gæðamálum. Markmiðið er að ná ávallt gæðaviðmiðum fyrirtækisins og gera jafnvel betur.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- gæðaviðmiðum fyrirtækis
- að fylgja gæðaferlum í fyrirtækinu nákvæmlega

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- fylgja verkferlum nákvæmlega
- vinna samkvæmt gæðastefnu fyrirtækisins
- sinna starfinu svo gæðaviðmið náist og jafnvel gott betur

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

- miðla og ræða gæðastefnu fyrirtækisins
- vekja athygli á leiðum til að auka gæði

Námsmat

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

Notkun upplýsingatækni – þjónusta (F-STSH2UT 44)

Þrep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	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.

Skilningur á starfseminni – þjónusta (F-STSH2SS 45)

Þrep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Skilningur á starfseminni

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að auka skilning á verkferlum, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins með það markmið að auka árangur þess. Fjallað er um óformlega og formlega verkferla og árangursríkar leiðir til að auðvelda framgang vinnunnar, þ.m.t. að stofna og viðhalda óformlegu samskiptaneti.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- mikilvægi verkferla fyrir skilvirkni í starfi
- muninum á formlegum og óformlegum verkferlum
- þýðingu óformlegs samskiptanets

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- fara markvisst eftir verkferlum í starfi
- greina milli formlegra og óformlegra verkferla

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

- benda á árangursríkar leiðir til að einfalda og bæta framgang vinnunnar, formlegar og óformlegar
- nota rök sem byggja á skilning á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila

Námsmat

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

Tímastjórnun og forgangsröðun – þjónusta (F-STSH1TF 23)

Þrep	1
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Tímastjórnun og forgangsröðun

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)

Þrep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Tungumál

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)

Þrep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	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.

Vöruhefking – þjónusta (F-STSH2ÞÞ 49)

Þrep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Vöruhefking - 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 fræðsluaðila

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 fyrri 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.

Fjölmenningsfærni – þjónusta (F-STSH2FM 38)

Þrep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	Fjölmennig

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 fjölmenningu. 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 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 vinnu og virkni nema.

Viðskiptavinurinn í brennidepli – þjónusta (F-STSH3VV 19)

Þrep	3
Vinnustundir	10
Námsgrein	Sértæk starfshæfni
Viðfangsefni	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)

Þrep	3
Vinnustundir	10
Námsgrein	Almenn starfshæfni
Viðfangsefni	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 - Móttaka á gististöðum

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 Fagmennska við móttöku	Námskeið 2 Gæði og sjálfbærni	Námskeið 3 Samskipti við viðskiptavinum
Að vinna undir álagi - þrep 3	Að vinna að lausnum - þrep 3	Árangursrík samskipti - þrep 3
Frumkvæði - þrep 3	Gæðavitund	Fjölmenningarfærni
Skilningur á starfseminni	Notkun upplýsingatækni	Viðskiptavinur í brennidepli - þrep 3
Tungumál	Tímastjórnun og forgangsroðun – þrep 1	
Vöruþekking	Umhverfi og sjálfbær þróun	
50 klukkustundir	50 klukkustundir	30 klukkustundir

Hæfniviðmið námskeiða

Námskeið 1- Fagmennska við móttöku

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

Lýsing

Tilgangur námskeiðsins er að þátttakendur öðlist leikni og hæfni til að vinna á skilvirkan hátt undir álagi og eflist í því að sýna frumkvæði. Fáí þjálfun í að lesa í aðstæður, leggja til nýjar leiðir eða grípa til aðgerða. Lögð er áhersla á að auka skilning á starfsemi og menningu fyrirtækis og árangursríkar leiðir til að auðvelda framgang vinnunnar. Fjallað er um mikilvægi þess að þekkja vörur og þjónustu fyrirtækisins og tengingu þeirra við þarfir viðskiptavina. Á námskeiðinu eru þjálfað daglegt mál, lesinn og ritaður texti bæði með orðaforða úr daglegu lífi og starfstengdum með áherslu á samskipti við viðskiptavini.

Lykiláherslur námskeiðsins eru:

Fagmennska, upplýsingaveita, upplýsingaleit, þrautseigja, aðlögunarhæfni, vinnustaðamenning, frumkvæði, tungumál, afþreyingarmöguleikar.

Hæfniviðmið námskeiðs

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- viðbrögðum við streituvaldandi aðstæðum
- leiðum til að leggja mat á aðkallandi verkefni
- sóknarfærum í starfsumhverfinu
- þýðingu óformlegs samskiptanets
- 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
- grípa til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda
- bregðast við óvæntum aðstæðum/tilvikum
- fara markvisst eftir verkferlum í starfi
- greina milli formlegra og óformlegra verkferla
- 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
- ráða við mikla streitu/mikið álag
- leggja til nýjar leiðir til að bæta þá stöðu sem uppi er
- nýta sér fyrirsjáanleg sóknarfæri
- 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

Fagmennska við móttöku				
	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				
þjónustu sem er í boði, hvenær og á hvaða verði (á gististað)				
mikilvægum upplýsingaveitum til að veita viðskiptavinum áreiðanlegar upplýsingar				
framboði á ferðapjónustu og afþreyingu í nágrenni gististaðar				
hvaða vörur og þjónustu samkeppnisaðili býður upp á				
innviðum gististaðarins og hlutverkum annars starfsfólks				
helstu skammstöfunum og frösom sem notaðir eru í faginu t.d. vegna bókkunar frá birgjum				
orðaforða í tengslum við starfið				
aðalatriðum venjulegs talmáls				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
vinna skipulega þegar álag verður mikið, t.d. þegar stórir hópar koma				
skrifa skýrslur fyrir aðrar vaktir				
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				
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				
sýna frumkvæði að því að bjóða gestum aðstoð, t.d. við að finna áhugaverða afþreyingu í nágrenninu				
tengja vörur og þjónustu við þarfir viðskiptavina				
selja vöru og þjónustu, t.d. afþreyingarferðir, veitingar og uppfærslu á herbergjum				
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				
gæta þess að starfsfólk í þrifum fái upplýsingar um hvaða herbergi þarf að gera tilbúin fyrir næsta gest með það í huga að nýta tímann				
tryggja að gistirými sé hreint og tilbúið þegar gestur tekur við því				
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				

undirbúa komu gesta, með tilliti til óska og sérþarfa og tryggja að herbergji séu tilbúin				
---	--	--	--	--

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Námskeið 2 – Gæði og sjálfbærni

Þrep	2
Vinnustundir	50 (19 klst. með leiðbeinanda og 31 klst. án leiðbeinanda)
Undanfari	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, þjónustugæði, 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
- algengum aðgerðum forrita sem notaðar eru í móttöku
- leit í gagnagrunnum
- leiðum til að skipuleggja tíma og verkefni
- forgangsröðun út frá verklagsreglum
- 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:

- fylgja verkferlum nákvæmlega
- vinna samkvæmt gæðastefnu fyrirtækisins
- vinna og leita í gagnagrunnum
- skipuleggja vinnutíma til aukinnar skilvirkni
- forgangsraða verkefnum
- 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 forgangsröðun og skipulagningu verkefna með það að markmiði að auka afköst
- útskýra fyrir viðskiptavinum stefnu fyrirtækis í sjálfbærri þróun
- aðlaga eigin verkefni að markmiðum greinarinnar um sjálfbæra þróun

Gæði og sjálfbærni - hæfniviðmið				
	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
bókunarkerfi gististaðarins				
gæðastefnu og gæðaviðmiðum fyrirtækis				
persónuverndarreglum (GDPR)				
öryggis- og viðbragðsáætlunum fyrirtækisins				
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				
skrá gesti inn, t.d. staðfesti komu í bókunarkerfi og afhendi lykla				
skrá gesti út, t.d. staðfesti brottför í bókunarkerfi og tek á móti lyklum				
vinna samkvæmt gæðaviðmiðum gististaðarins				
bregðast við fyrirspurnum og athugasemdum gesta varðandi gististaðinn 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 standa, 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
nota sölukerfi sem er í notkun á gististaðnum				
nota viðeigandi bókunarkerfi og bókunarsíður				
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				
raða í herbergi með hámarksnýtingu í huga, t.d. að einstaklingur fái einstaklingsherbergi				
leggja til ákjósanlegar aðferðir við nálgun viðfangsefna, t.d. lesa úr kerfum til að geta undirbúið komur og miðla upplýsingum milli deilda og starfsmanna				
meta í hverju vandinn liggur með því að kanna nokkra algenga orsakabætti t.d. þegar villur koma upp í bókunum				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Námskeið 3 – Samskipti við viðskiptavinum

Prep	2
Vinnustundir	30 (13 klst. með leiðbeinanda og 17 klst. án leiðbeinanda)
Undanfari	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 fjölmenningar.

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 fjölmenningar

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
þjónustu sem er í boði á gististað t.d. varðandi opnunartíma veitingasölu, morgunmat, nestisþjónustu og matseðil				
tilboðum sem eru í gildi hverju sinni hjá gististaðnum				
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				
þjónuð fram vörur og þjónustu sem eru í boði eða vekur athygli gesta á því				
leggja sig fram um að vera skrefi á undan, t.d. að þjónuð 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

Færnimappa og / eða verkdagbók

Hér staðfestir þú með undirskrift þinni að þær upplýsingar sem skráðar hafa verið séu réttar. Ef til vill getur þú fengið yfirmann þinn eða annan umsagnaraðila til að lesa yfir færnimöppuna þína eða verkdagbókina, veita þér endurgjöf og staðfesta upplýsingarnar.

Dagsetning	Staður	Undirskrift þátttakanda

Dagsetning	Staður	Undirskrift umsagnaraðila