



NÁMSKRÁ

SKRIFSTOFUSKÓLINN

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI





Nafn námskrár:

Skrifstofuskólinn.

Námskrá númer 18-265-2-360.

Vinnustundir námsmanns:

320 klukkustundir.

Hverjum ætlað:

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

Fjöldi eininga:

Allt að 16 framhaldsskólaeiningar.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2018.

Efnisyfirlit

Námskrá	1
Skipulag	2
Hæfniviðmið náms	2
Námsmat	2
Námsþættir	3
Frjálst val	3
Færnimappa og ferilskrá	4
Námsdagbók og markmiðasetning.....	5
Námstækni	6
Samskipti	7
Þjónusta.....	8
Tölvu og upplýsingatækni.....	9
Verslunarreikningur.....	10
Bókhald.....	11
Tölvubókhald.....	12
Lokaverkefni	13
Viðaukar	14
Hæfnipættir námsþátta.....	15
Færnimappa og / eða verkdagbók	21

Námskrá

Námskráin Skrifstofuskólinn lýsir almennu skrifstofu- og tölvunámi á 2. þrepi hæfniramma um íslenska menntun sem skiptist í 10 námsþætti. Tilgangur námsins er að efla þekkingu og auka hæfni þeirra sem sinna eða hafa hug á að sinna almennum skrifstofustörfum. Markmið námsins er að násmenn öðlist hæfni sem þarf til að sinna almennum skrifstofustörfum með áherslu á tölvur, bókhald og skrifstofutækni.

Námið er 320 klukkustundir sem mögulegt er að meta til 16 eininga. Við námslok er mögulegt að óska eftir mati á náminu framhaldsskóla. Slíkt mat getur verið breytilegt eftir námsbrautum og skólum en skólastjórnendur hvers skóla eru ábyrgir fyrir mati skólans á námi frá öðrum fræðslustofnunum.

Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra náms. Hlutverk verkefnastjóra er að hafa umsjón með náminu og framkvæmd þess, sjá til þess að námsþættir séu samþættir og tryggja rökrétta samfellu þeirra. Gert er ráð fyrir að námsmenn hafi lokið öllum námsþáttum áður en lokaverkefnið er unnið. Lögð er áhersla á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnum námsmönnum. Æskilegt er að leiðbeinendur hafi í huga alla námsþætti námskrárinnar til að tryggja enn frekar samþættingu námsþátta og leitist við að nota raunveruleg viðfangsefni. Heimavinna fylgir náminu en getur verið mismikil eftir námsþáttum og einstaklingum.

Hæfniviðmið náms

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- lykilþáttum almennra skrifstofustarfa með áherslu á þjónustu og bókhald
- uppbyggingu bókhalds
- verslunarreikningi.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- sinna almennum skrifstofustörfum með áherslu á þjónustu og bókhald
- reikna út virðisaukaskatt, prósentur og afstemma bókhald.

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

- veita viðskiptavinum góða þjónustu
- skrá og stemma af fjárhagsbókhald
- sinna almennum bókhalds- og skrifstofustörfum á faglegan hátt.

Námsmat

Námsrángur 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 gengur að ná hæfniviðmiðum námsins. Námsmati er ætlað að nýtast sem staðfesting á námsrángri og jafnframt sem lærdómur, hvatning og endurgjöf á námstímanum. Með lokaverkefni er mögulegt að meta heildarárangur námsins. Fræðsluaðili getur lagt áherslu á tiltekna námsþætti við mat á lokaverkefni, allt eftir stöðu námsmanns. Viðmið frá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins um almenna starfshæfni á 2. þrepi má leggja til grundvallar við námsmat.

Námsþættir

Nafn námsþáttar	Skammstöfun	Klst. heild	Klst. með leiðbein.	Klst. án leiðbein.	Prep
<i>Færimappa og ferilskrá</i>	F-NSTA2FF	8	4	4	2
<i>Námsdagbók og markmiðasetning</i>	F-NSTA2NM	8	4	4	2
<i>Námstækni</i>	F-NSTA2NT	8	4	4	2
<i>Samskipti</i>	F-PERH2SS	8	4	4	2
<i>Þjónusta</i>	F-PJTA2PF	8	4	4	2
<i>Tölvu- og upplýsingatækni</i>	F-TÖUP1RK	100	52	48	1
<i>Verslunarreikningur</i>	F-STÆR2VV	20	12	8	2
<i>Bókhald</i>	F-BÓHA1BH	40	20	20	1
<i>Tölvubókhald</i>	F-BÓHA2BF	80	40	40	2
<i>Lokaverkefni</i>	F-SKSK2LV	40	16	24	2
Vinnuframlag námsmanns		320			

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.

Fræðsluaðila er heimilt að meta nám frá öðrum fræðsluaðilum eða skólum sem val fyrir sambærilega námsþætti.

Færnimappa og ferilskrá

Prep	2
Vinnustundir	8
Námsgrein	Náms- og starfsráðgjöf
Viðfangsefni	Færnimappa, ferilskrá

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að námsmenn þjálfist í að skrá í færnimöppu upplýsingar um eigin hæfni sem þeir hafa öðlast í námi, starfi, við að sinna áhugamálum, gegna trúnaðarstörfum og í einkalífinu. Í færnimöppu safna námsmenn einnig skráum og fylgiskjölum sem staðfesta hæfnina á einn eða annan hátt. Námsmenn fá einnig þjálfun í að búa til ferilskrá og fjallað er um mikilvægi góðrar ferilskrár við atvinnuleit.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Færnimöppu og gerð hennar.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Skrifa lýsingu á eigin hæfni ásamt náms- og starfsferli í færnimöppu.

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

- Safna og halda saman gögnum sem lýsa og staðfesta hæfni hans í færnimöppu.
- Setja upp ferilskrá á skýran og skilmerkilegan hátt.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

Námsdagbók og markmiðasetning

Prep	2
Vinnustundir	8
Námsgrein	Náms- og starfsráðgjöf
Viðfangsefni	Námsdagbók, markmiðasetning

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í að setja sér markmið og halda utan um vinnu sína, með því að halda námsdagbók. Fjallað er um muninn á langtímamarkmiðum og skammtímamarkmiðum, aðstæður þar sem markmiðasetning er mikilvæg, hindranir sem geta verið við markmiðasetningu og mikilvægi þess að markmið séu skýr, mælanleg, aðgerðabundin, raunhæf og tímasett. Jafnframt er fjallað um hvernig vel gerð námsdagbók kemur að gagni við uppbyggingu hæfni.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Námsdagbók og tilgangi hennar.
- Markmiðasetningu og tilgangi hennar.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Skrifa skýr, mælanleg, aðgerðabundin, raunhæf og tímasett markmið.
- Setja upp námsdagbók eða annars konar dagbók til að skrá uppbyggingu hæfni.

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

- Setja sér markmið við nám og störf.
- Skrá uppbyggingu hæfni í námsdagbók eða annars konar dagbók.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

Námstækni

Prep	2
Vinnustundir	8
Námsgrein	Náms- og starfsráðgjöf
Viðfangsefni	Námstækni

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að kynna fyrir námsmönnum lykilatriði námstækninnar og mismunandi námsaðferðir. Fjallað er um ólíkar námsvenjur einstaklinga, meðvitaðar og ómeðvitaðar og það hvernig námstækni getur hjálpað við að tileinka sér betri námsvenjur. Mikilvægt er að námstækni fléttist inn í alla námsþætti námskrárinnar.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Mismunandi námsaðferðum.
- Ólíkum námsvenjum.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Skipuleggja náms- og vinnutíma sinn.
- Beita fjölbreyttum námsaðferðum.

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

- Greina á milli mismunandi námsaðferða.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

Samskipti

Prep	2
Vinnustundir	8
Námsgrein	Persónuleg hæfni
Viðfangsefni	Samskipti

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í samskiptum og framkomu. Megináhersla er lögð á árangursrík samskipti og er bent á leiðir til að þróa jákvæð tengsl við samstarfsfólk og viðskiptavini. Fjallað er um ákjósanleg viðbrögð við álagi og um áskoranir við margs konar aðstæður á vinnustað, til dæmis gagnvart einelti, kynferðislegu áreiti, mismunun og áföllum. Fjallað er um fjölbreytileika mannlífs, fordóma og heiðarleg samskipti og áhrif þessara þátta á samskipti. Þá er einnig fjallað um ábyrgð á eigin gerðum og afleiðingum þeirra, bæði jákvæðum og neikvæðum.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Mismunandi samskipta aðferðum.
- Jákvæðum og heiðarlegum samskiptum.
- Fjölbreytileika mannlífs og eigin fordómum.
- Áhrifum sjálfstrausts á eigin frammistöðu.
- Algengum streituvöldum og viðbrögðum við þeim.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Hlusta á virkan og fordómalausán hátt.
- Tjá sig heiðarlega, með virðingu og nærgætni.
- Eiga í góðum samskiptum við viðskiptavini og samstarfsfólk.
- Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.

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

- Eiga í góðum og uppbyggilegum samskiptum við aðra.
- Vera meðvitaður um fordóma, mismunun og fjölbreytileika mannlífs.
- Sýna sjálfstraust í daglegum störfum sínum og hafa raunsæja trú á eigin getu.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

Þjónusta

Prep	2
Vinnustundir	8
Námsgrein	Þjónusta
Viðfangsefni	Framkoma, þjónusta

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í samskiptum, framkomu og þjónustu við viðskiptavini. Kynnt eru helstu hugtök í þjónustu og hvað felst í góðri þjónustu. Lögð er áhersla á að þjálfa hæfni í samskiptum, að efla sjálfstraust námsmanna og hæfni námsmanna til að laga sig að þeim aðstæðum sem upp geta komið í þjónustu við viðskiptavini.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Hvað felst í góðri þjónustu.
- Þjónustustefnu fyrirtækisins.
- Mikilvægi aðlögunarhæfni í breytilegu starfsumhverfi.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Eiga jákvæð samskipti við viðskiptavini.
- Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.
- Setja sig í spor annarra og virða ólík sjónarmið.

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

- Laga tjáskipti sín við viðskiptavini að aðstæðum hverju sinni.
- Sýna sjálfstraust í daglegum störfum sínum og hafa raunsæja trú á eigin getu.
- Koma fram af heilindum og virðingu við alla viðskiptavini og samstarfsfólk.
- Veita framúrskarandi þjónustu í samræmi við markmið fyrirtækis.
- Laga sig að aðstæðum sem koma upp í starfinu.
- Vinna sem hluti af heild við að þjónusta viðskiptavini.
- Vinna á skilvirkan hátt undir álagi.
- Takast á við tímabundnar streituvaldandi aðstæður.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

Tölvu og upplýsingatækni

Prep	1
Vinnustundir	100
Námsgrein	Tölvu- og upplýsingatækni
Viðfangsefni	Ritvinnsla, kynningarforrit, töflureiknir, tölvupóstur

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í notkun ritvinnsluforrita, töflureiknis, kynningarforrita, tölvupóstforrita og Internetsins. Áhersla er lögð á að þjálfa almenna notkun svo sem afritun og vistun gagna, stjórnun útprentunar og fleira sem tengist einstökum forritum. Jafnframt er fjallað um uppbyggingu tölvunnar. Hagnýt tölvunotkun með áherslu á nýjungar hverju sinni.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Uppbyggingu tölvunnar.
- Helstu aðgerðum ritvinnsluforrita.
- Helstu aðgerðum töflureiknis.
- Helstu aðgerðum kynningarforrita.
- Helstu aðgerðum tölvupóstforrita.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Vinna algeng verkefni í ritvinnsluforriti.
- Vinna algeng verkefni í töflureikni.
- Vinna algeng verkefni í kynningarforriti.
- Nota helstu aðgerðir í tölvupóstforriti.

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

- Nýta ritvinnsluforrit, töflureikni, kynningarforrit, tölvupóstforrit og önnur hagnýt forrit í skrifstofustörfum.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

Verzlunarreikningur

Prep	2
Vinnustundir	20
Námsgrein	Stærðfræði
Viðfangsefni	Prósentureikningur, veltuhraði, vísitala, vörureikningur

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í að beita þeim þáttum stærðfræðinnar sem mest eru notaðir við almenn skrifstofustörf. Megináhersla er lögð á prósentureikning, afslátt og álagningu, samsettan prósentuútreikning, útreikning á vísitölu, vörureikning og veltuhraða sem og á vaxtareikning og á samsetta vexti og virðisaukaskattsútreikninga.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Brotum, prósentu-, hlutfalla- og vaxtareikningi.
- Afsláttum og álagningu.
- Útreikningum á vísitölu.
- Útreikningum á vörureikningi.
- Útreikningum á veltuhraða.
- Samsettum vöxtum.
- Virðisaukaskattsútreikningum.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Nota brota-, prósentu-, hlutfalla- og vaxtareikning.
- Reikna vísitölu.
- Reikna veltuhraða.
- Reikna virðisaukaskatt.

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

- Nýta aðferðir verzlunarreiknings í almennum skrifstofustörfum.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

Bókhald

Prep	1
Vinnustundir	40
Námsgrein	Bókhald
Viðfangsefni	Bókhald

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í undirstöðuatriðum bókhalds. Helstu reikningar eru teknir fyrir og verkefni færð í dagbók. Námsmenn eru jafnframt þjálfaðir í að afstemma með prófjöfnuði ásamt reikningsjöfnuði og í að gera efnahags- og rekstrarreikning.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Undirstöðuatriðum bókhalds.
- Almennum reglum um tvíhliða bókhald og færslu dagbóka.
- Reglum um virðisaukaskatt.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Afstemma með prófjöfnuði.
- Afstemma með reikningsjöfnuði.
- Gera efnahags- og rekstrarreikning.

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

- Sinna almennum bókhaldsverkefnum með dagbókarfærslum og uppgjöri á aðalbók.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

Tölvubókhald

Prep	2
Vinnustundir	80
Námsgrein	Bókhald
Viðfangsefni	Bókhald, bókhaldsforrit

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í notkun bókhaldsforrita. Notkun og uppbygging bókhaldslykla er kennd og námsmenn fá þjálfun í að merkja fylgiskjöl, nota bókunarbeiðni og að skrá og afstemma færslur. Lögð er áhersla á að nota raunveruleg verkefni, til dæmis að færa bókhald fyrir lítið fyrirtæki yfir ákveðið tímabil.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Grunnatriðum tölvubókhalds.
- Uppbyggingu bókhaldslykla.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Ganga frá fylgiskjölum í bókhaldi.
- Stofna nýja bókhaldslykla í bókhaldsforriti.
- Færa upplýsingar af fylgiskjölum inn í færslubók.
- Stemma bókhald af miðað við bankayfirlit.
- Finna hvort um hagnað eða tap er að ræða.
- Skrifa út skýrslur í fjárhagsbókhaldshluta bókhaldsforrits.

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

- Færa bókhald í bókhaldsforriti.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.

Lokaverkefni

Prep	2
Vinnustundir	40
Námsgrein	Skrifstofuskólinn
Viðfangsefni	Lokaverkefni

Lýsing

Tilgangur lokaverkefnisins er að gefa námsmanni tækifæri til að samþætta þá hæfni, leikni og þekkingu sem hann hefur aflað sér í öðrum hlutum námsins. Ætlunin er einnig að vinna að trúverðugu verkefni sem getur verið til hagsbóta fyrir vinnustað námsmannsins. Námsmaður á að koma verkefninu á framfæri á skýran og skilmerkilegan hátt og sýna fram á að heildarhæfniviðmiðum námsins sé náð.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Finna nauðsynlegar upplýsingar sem þarf við verkefnavinnu.
- Velja vinnuaðferðir í samræmi við verkefni.
- Kynna niðurstöður verkefnis fyrir öðrum.

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

- Skipuleggja verkefni með aðstoð.
- Leysa vandamál sem upp koma í verkefnavinnu með aðstoð.
- Vinna með öðrum.
- Meta framgang eigin verkefnis.

Námsmat

Áhersla er lögð á símat og leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni námsmanna.



Viðaukar

Viðaukar
Hæfnipættir námsþátta
Færnimappa og / eða verkdagbók

Hæfnibættir námsþátta

Færnimappa og ferilskrá – þrep 2				
	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
Færnimöppu og gerð hennar				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Skrifa lýsingu á eigin hæfni ásamt náms- og starfsferli í færnimöppu.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Safna og halda saman gögnum sem lýsa og staðfesta hæfni hans í færnimöppu.				
Setja upp ferilskrá á skýran og skilmerkilegan hátt.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Námsdagbók og markmiðasetning – þrep 2				
	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
Námsdagbók og tilgangi hennar.				
Markmiðasetningu og tilgangi hennar.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Skrifa skýr, mælanleg, aðgerðabundin, raunhæf og tímasett markmið.				
Setja upp námsdagbók eða annars konar dagbók til að skrá uppbyggingu hæfni.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Setja sér markmið við nám og störf.				
Skrá uppbyggingu hæfni í námsdagbók eða annars konar dagbók.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Námstækni – þrep 2				
	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
Mismunandi námsaðferðum.				
Ólíkum námsvenjum.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Skipuleggja náms- og vinnutíma sinn.				
Beita fjölbreyttum námsaðferðum.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Greina á milli mismunandi námsaðferða				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Samskipti – þrep 2				
	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
Mismunandi samskiptaaðferðum.				
Jákvæðum og heiðarlegum samskiptum.				
Fjölbreytileika mannlífs og eigin fordómum.				
Áhrifum sjálfstrausts á eigin frammistöðu.				
Algengum streituvöldum og viðbrögðum við þeim.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Hlusta á virkan og fordómalausán hátt.				
Tjá sig heiðarlega, með virðingu og nærgætni.				
Eiga í góðum samskiptum við viðskiptavini og samstarfsfólk.				
Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Eiga í góðum og uppbyggilegum samskiptum við aðra.				

Vera meðvitaður um fordóma, mismunun og fjölbreytileika mannlífs.				
Sýna sjálfstraust í daglegum störfum sínum og hafa raunsæja trú á eigin getu.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Þjónusta – þrep 2				
	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
Hvað felst í góðri þjónustu.				
Þjónustustefnu fyrirtækisins.				
Mikilvægi aðlögunarhæfni í breytilegu starfsumhverfi.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Eiga jákvæð samskipti við viðskiptavini.				
Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.				
Setja sig í spor annarra og virða ólík sjónarmið.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Laga tjáskipti sín við viðskiptavini að aðstæðum hverju sinni.				
Sýna sjálfstraust í daglegum störfum sínum og hafa raunsæja trú á eigin getu.				
Koma fram af heilindum og virðingu við alla viðskiptavini og samstarfsfólk.				
Veita framúrskarandi þjónustu í samræmi við markmið fyrirtækis.				
Laga sig að aðstæðum sem koma upp í starfinu.				
Vinna sem hluti af heild við að þjónusta viðskiptavini.				
Vinna á skilvirkan hátt undir álagi.				
Takast á við tímabundnar streituvaldandi aðstæður.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda



Tölvu- og upplýsingatækni – þrep 2				
	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
Uppbyggingu tölvunnar.				
Helstu aðgerðum ritvinnsluforrita.				
Helstu aðgerðum töflureiknis.				
Helstu aðgerðum kynningarforrita.				
Helstu aðgerðum tölvupóstforrita.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Vinna algeng verkefni í ritvinnsluforriti.				
Vinna algeng verkefni í töflureikni.				
Vinna algeng verkefni í kynningarforriti.				
Nota helstu aðgerðir í tölvupóstforriti.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Nýta ritvinnsluforrit, töflureikni, kynningarforrit, tölvupóstforrit og önnur hagnýt forrit í skrifstofustörfum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Verslunarreikningur – þrep 2				
	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
Brotum, prósentu-, hlutfalla- og vaxtareikningi.				
Afsláttum og álagningu.				
Útreikningum á vísitölu.				
Útreikningum á vörureikningi.				
Útreikningum á veltuhraða.				
Samsettum vöxtum.				
Virðisaukaskattsútreikningum.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4

Nota brota-, prósentu-, hlutfalla- og vaxtareikning.				
Reikna vísitölu.				
Reikna veltuhraða.				
Reikna virðisaukaskatt.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Nýta aðferðir verslunarreiknings í almennum skrifstofustörfum.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Bókhald – þrep 1				
	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
Undirstöðuatriðum bókhalds.				
Almennum reglum um tvíhliða bókhald og færslu dagbóka.				
Reglum um virðisaukaskatt.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Afstemma með prófjöfnum.				
Afstemma með reikningsjöfnum.				
Gera efnahags- og rekstrarreikning.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Sinna almennum bókhaldsverkefnum með dagbókarfærslum og uppgjöri á aðalbók.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Tölvubókhald – þrep 2				
	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
Grunnatriðum tölvubókhalds.				

Uppbyggingu bókhaldslykla.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Ganga frá fylgiskjölum í bókhaldi.				
Stofna nýja bókhaldslykla í bókhaldsforriti.				
Færa upplýsingar af fylgiskjölum inn í færslubók.				
Stemma bókhald af miðað við bankayfirlit.				
Finna hvort um hagnað eða tap er að ræða.				
Skrifa út skýrslur í fjárhagsbókhaldshluta bókhaldsforrits.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Færa bókhald í bókhaldsforriti.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Lokaverkefni – þrep 2				
				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
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Finna nauðsynlegar upplýsingar sem þarf við verkefnavinnu.				
Velja vinnuaðferðir í samræmi við verkefni.				
Kynna niðurstöður verkefnis fyrir öðrum.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Skipuleggja verkefni með aðstoð.				
Leysa vandamál sem upp koma í verkefnavinnu með aðstoð.				
Vinna með öðrum.				
Meta framgang eigin verkefnis.				

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



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI