



NÁMSKRÁ

TÆKNIÞJÓNUSTA



Nafn námskrár:

Tækniþjónusta

Námskrá númer 143.

Vinnustundir námsmanns:

140 klukkustundir.

Hverjum ætlað:

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

Fjöldi eininga:

Allt að 7 framhaldsskólaeiningar.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2016.

Efnisyfirlit

Námskrá	4
Starfaprófill.....	5
Skipulag	5
Starfsnám	6
Hæfniviðmið náms	6
Námsmat	6
Frjálst val	6
Leiðbeiningar til kennara.....	6
Námsþættir	8
Verkferlar í tækniþjónustu	9
Samskipti við viðskiptavini.....	10
Tæknibúnaður	11
Netkerfi.....	12
Greining tæknilegra vandamála og bilana.....	13
Ráðgjöf og leiðsögn	14
Tæknileg aðstoð / viðgerðir	15
Tækniþjónusta – þjálfun á vinnustað	16
Viðaukar	18
Hæfniviðmið námsþátta.....	19
Færnimappa og/eða verkdagbók	27

Námskrá

Námskráin Tækniþjónusta er unnin samkvæmt hæfnigreiningu Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins í samstarfi við Framvegis - miðstöð símenntunar og byggir á starfaprófilnum „Starfsmaður við tækniþjónustu“. Tækniþjónusta lýsir námi á 2. þrepi, skipt í 8 námsþætti sem byggja á hæfnipáttum starfaprófilsins. Námið er ætlað þeim sem sinna eða hafa hug á að sinna starfi við tækniþjónustu. Námið er sniðið að þeim sem eru 20 ára eða eldri og hafa stutta formlega skólagöngu að baki. Námið byggir á hagnýtum viðfangsefnum tengdum tækniþjónustu við viðskiptavini og samstarfsfólk. Í náminu er áhersla lögð á að byggja upp grunnþekkingu á vélbúnaði, stýrikerfum, hugbúnaði og netkerfum og þjálfa námsmenn í að veita almenna þjónustu við uppsetningu og tengingar, greina einfaldar bilanir og bregðast við þeim. Markmið námsins er að starfsfólk í tækniþjónustu hafi þá hæfni sem þarf til að sinna skilgreindum verkefnum starfsins samkvæmt starfaprófil.

Námið er 140 klukkustunda langt og mögulegt að meta það til 7 eininga á framhaldsskólastigi.

Starfaprófill

Starf við tækniþjónustu er skilgreint þannig: Starfsmaður við tækniþjónustu er tengiliður fyrirtækisins við viðskiptavini þess sem þurfa tæknilega aðstoð. Í starfi sínu fylgir hann fyrirfram ákvörðuðum verkferlum og reglum. Hann tekur við fyrirspurnum/beiðnum innri og ytri viðskiptavina og leysir úr einföldum tæknivandamálum en beinir flóknari erindum í réttan farveg. Hann fylgir málum eftir til enda þannig að viðskiptavinir fái úrlausn vandans. Hann tryggir að meðferð persónuupplýsinga og gagna sé í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög. Viðmót starfsmanns í tækniþjónustu á að einkennast af kurteisi, þolinmæði og vilja til að aðstoða viðskiptavininn. Starfsmaður í tækniþjónustu starfar til dæmis í þjónustuveri og getur starf hans afmarkast af því að veita þjónustu gegnum síma. Hann heyrir undir næsta stjórnanda og vinnur í samvinnu við aðra starfsmenn eftir því sem við á.

Helstu verkefni starfsmanns við tækniþjónustu eru;

- taka á móti þjónustubeiðnum og/eða fyrirspurnum, til dæmis í síma,
- skrá mikilvægar/viðeigandi upplýsingar (það er, stofna beiðnir fyrir verkefnum samkvæmt verklagsreglum),
- greina einfaldar bilanir á vél- og hugbúnaði,
- veita afmarkaða ráðgjöf, til dæmis leiðbeina vegna uppsetninga og aðstoða við tengingar,
- veita almenna tækniþjónustu, til dæmis stofna notendur, endursetja lykilorð, stofna pósthólf, gefa aðgengi að gagnasvæðum og prenturum og endurheimta gögn fyrir viðskiptavini,
- yfirtaka vinnustöð notenda tímabundið ef þess gerist þörf,
- fræða/leiðbeina um almenna notkun hugbúnaðar/vélbúnaðar,
- beina verkefnum til viðeigandi sérfræðinga ef ekki er hægt að leysa í fyrstu snertingu
- fylgja eftir og loka málum sem send eru áfram með þeim hætti sem verklagsreglur kveða á um.

Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipuleggur hversu miklum tíma hvers námsþáttar er varið undir leiðsögn leiðbeinanda/starfsþjálfara annars vegar og í sjálfstætt nám hins vegar. Fræðsluaðili skipar verkefnastjóra náms. Hlutverk hans er að hafa umsjón með náminu og sjá til þess að námsþættir séu samþættir. Hann sér einnig um tengingu og samstarf við vinnustaði. Æskilegt er að námsþættir séu samþættir eftir föngum og að leiðbeinendur hafi í huga alla námsþætti námskráarinnar og leitist við að nota raunveruleg viðfangsefni ef hægt er. Lögð er áhersla á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnum námsmönnum. Röð námsþátta þarf að vera í rökréttri samfellu, þar sem æskilegt er að námsþættirnir *Tæknibúnaður* og *Netkerfi* komi á undan námsþáttunum *Greining tæknilegra vandamála og bilana*, *Ráðgjöf og leiðsögn* og *Tæknileg aðstoð/viðgerðir*. Einnig er æskilegt að námsmaður hafi lokið sem flestum námsþáttum áður en námsþátturinn *Tækniþjónusta – þjálfun á vinnustað* er tekin. Heimavinna getur fylgt náminu en getur verið mismikil eftir námsþáttum og einstaklingum.

Starfsnám

Einn námsþátturinn er „Þjálfun á vinnustað“. Tilgangur þess námsþátta er að styðja við yfirfærslu náms á vinnustað og þjálfa þá hæfni og leikni sem námið hefur byggt upp við raunverulegar aðstæður.

Hæfniviðmið náms

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- vinnubrögðum, verkferlum og reglum sem tilheyra starfi starfsmanns við tækniþjónustu.
- algengum tæknibúnaði og virkni hans.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- fylgja fyrirfram ákvörðuðum verkferlum og reglum á vinnustaðnum/í starfgreininni.
- aðstoða viðskiptavinum við að leysa úr einföldum tæknilegum vandamálum.
- vinna með öðrum við lausn tæknilegra vandamála.

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

- greina og leysa úr algengum tæknivandamálum viðskiptavina.
- veita viðskiptavinum viðeigandi ráðgjöf og leiðsögn.
- fylgja málum eftir til enda þannig að viðskiptavinir fái úrlausn vandans.
- tryggja að meðferð persónuupplýsinga og gagna sé í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.

Námsmat

Viðmið fyrir hæfniþætti í starfaprófil eru lögð til grundvallar við námsmat. Námsárangur á að meta með fjölbreyttum matsaðferðum þar sem áhersla er lögð á leiðsagnarmat. Námsmati er ætlað að nýtast bæði sem staðfesting á námsárangri en ekki síður sem lærdómur, hvatning og endurgjöf á námstímanum. Lagt er til að námsmenn haldi verkdagbók sem lið í að meta námsframvindu sína. Í verkdagbókina safna námsmenn gögnum úr náminu en það gerir þeim kleift að halda utan um þá þekkingu, leikni og hæfni sem þeir öðlast meðan á náminu stendur. Jafnframt auðveldar það þeim og leiðbeinendum að meta hvort námið skili tilætluðum árangri. Í verkdagbók má til dæmis setja námsdagbók, unnin verkefni og/eða annað sem leiðbeinandi leggur til ásamt mati á árangri námsmanns með hliðsjón af hæfniviðmiðum.

Frjálst val

Skipuleggjanda er heimilt að gera breytingar sem nema allt að 10% af heildarlengd námsins ef þær fara ekki í bága við markmið eða tilgang þess. Breytingar sem nema meira en 10% eru aðeins heimilaðar með samþykki Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Leiðbeiningar til kennara

Lögð er áhersla á samþættingu námsþátta og tengingu við verkefni starfsins. Jafnframt er lögð áhersla á fjölbreyttar kennsluaðferðir (gögn, tæki, skipulag og aðstaða) sem hvetja til náms,

auðvelda nám og efla einstaklinginn í að takast á við þau verkefni og hæfniviðmið sem liggja til grundvallar í náminu.

Námsþættir

Nafn námsþáttar	Skammstöfun	Klst.	Prep
Verkferlar í tækniþjónustu	F-TÆPJ1VT_1	10	1 b.
Samskipti við viðskiptavini	F-TÆPJ2SV_1	10	2
Tæknibúnaður	F-TÆPJ2TB_2	30	2
Netkerfi	F-TÆPJ2NK_3	30	2
Greining tæknilegra vandamála og bilana	F-TÆPJ2VB_4	10	2
Ráðgjöf og leiðsögn	F-TÆPJ2RL_5	10	2
Tæknileg aðstoð/viðgerðir	F-TÆPJ2TA_6	10	2
Tækniþjónusta – þjálfun á vinnustað	F-TÆPJ2VP_7	30	2
Vinnuframlag námsmanns		140	

Verkferlar í tækniþjónustu

Prep	1 b.
Vinnustundir	10
Námsgrein	Tækniþjónusta
Viðfangsefni	Starfsumhverfi, innra skipulag, þjónustubeiðnir, skráning upplýsinga, afgreiðsla og lok mála.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfra verklag við móttöku, skráningu og afgreiðslu þjónustubeiðna. Unnið er með stofnun beiðna fyrir verkefni samkvæmt verklagsreglum, hvernig verkefnum er fylgt eftir allt til enda með áherslu á nákvæmni, gæði og innra skipulag fyrirtækja. Verklag er þjálfað og mat er lagt á beiðnir með tilliti til innihalds þar sem metið er hvort hægt sé að leysa mál strax eða hvort vísa eigi erindum áfram til annarra sérhæfðari starfsmanna. Jafnframt er lögð áhersla á hæfni námsmanna í að vinna með öðrum sem og hæfni þeirra til að vinna skipulega og af heilindum í samræmi við verklagsreglur. Jafnframt er almenn kynning á atvinnugreininni og hlutverki hennar í samfélaginu þar sem fjallað er um stöðu fyrirtækja, sérstöðu þeirra og samkeppni.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Formlegu skipulagi vinnustaðar, verkferlum, verklagi, siðareglum og gildum.
- Lögum og reglum sem gilda um meðferð persónuupplýsinga.
- Innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.
- Markhópi/viðskiptavinahópi fyrirtækisins.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Skrá þjónustubeiðnir, af nákvæmni, samkvæmt verklagsreglum.
- Skrifa stuttan hnitmiðaðan texta.
- Nota helstu forrit og upplýsingakerfi fyrirtækisins.

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

- Taka á móti þjónustubeiðnum, meta hvenær beina skuli erindum áfram og fylgja málum allt til loka.
- Vinna af nákvæmni og fylgja fyrirmælum við öflun upplýsinga í tengslum við móttöku og afgreiðslu þjónustubeiðna.
- Miðla einföldum upplýsingum á skýran hátt til viðskiptavina og samstarfsfólks.
- Nýta upplýsingatækni til að leysa algeng verkefni.

Námsmat

Lögð er áhersla á fjölbreyttar matsaðferðir í samræmi við viðfangsefni námsþáttarins hverju sinni. Viðmið fyrir eftirfarandi hæfniþætti í starfaprófil eru lögð til grundvallar við námsmat: Ritunarfærni, Natni og nákvæmni, Notkun upplýsingatækni, Skilningur á starfseminni og þekking á starfsumhverfinu. Einnig má hafa til hliðsjónar hæfniþættina: Samvinna, Söfnun og úrvinnsla upplýsinga, Skipulag og áætlanir og Vinnusiðferði og gildi.

Samskipti við viðskiptavini

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Tækniþjónusta
Viðfangsefni	Samskipti, þjónusta, framkoma, álag í starfi.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í samskiptum, framkomu og þjónustu við mismunandi 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 við móttöku og afgreiðslu þjónustubeiðna. Fjallað er um leiðir til að takast á við álag og viðbrögð í erfiðum aðstæðum. Þá er einnig lögð áhersla á að aðlagast aðstæðum í síbreytilegu starfsumhverfi.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Mismunandi samskiptaáðferðum.
- Hvað felst í góðri þjónustu.
- Áhrifum sjálfstrausts á eigin frammistöðu.
- Áhrifum staðalmynda á eigin viðhorf og skoðanir.
- Algengum streituvöldum og viðbrögðum við þeim.
- Þjónustustefnu fyrirtækisins.
- Mikilvægi aðlögunarhæfni í breytilegu starfsumhverfi.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Beita mismunandi samskiptaáðferðum.
- Eiga jákvæð samskipti við viðskiptavini.
- Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.
- Setja sig í spor annarra og virða ólík sjónarmið.
- Hlusta af athygli og lesa í líkamstjáningu/raddblæ viðmælanda.

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.
- Vinna á skilvirkan hátt undir álagi og takast á við tímabundnar streituvaldandi aðstæður.
- 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.

Námsmat

Lögð er áhersla á fjölbreyttar matsaðferðir í samræmi við viðfangsefni námsþáttarins hverju sinni. Viðmið fyrir eftirfarandi hæfnipætti í starfaprófil eru lögð til grundvallar við námsmat: Sjálfstraust, Að vinna undir álagi, Viðskiptavinurinn í brennidepli, Þrautseigja/Seigla, Aðlögunarhæfni og Árangursrík samskipti. Einnig má hafa til hliðsjónar hæfnipættina: Jafnréttisvitund og Vinnusiðferði og gildi.

Tæknibúnaður

Prep	2
Vinnustundir	30
Námsgrein	Tækniþjónusta
Viðfangsefni	Tölvur, tæki, hugbúnaður, vélbúnaður, virkni, stillingar, bilanir.

Lýsing

Tilgangur þessa námsþáttar er að námsmaður kynnist algengum vél- og hugbúnaði í tölvum. Farið er í notkun búnaðar, samsetningu tölva og virkni. Námsmenn kynnast algengum stýrikerfum og þjónustu við þau. Námsmenn fá einnig þjálfun í notkun, viðhaldi og umgengni á öðrum tæknibúnaði eftir atvikum. Að námi loknu á námsmaður að geta framkvæmt algengustu stillingar og uppfærslur á vél – og hugbúnaði, ásamt því að framkvæma einfalda villu- og bilanaleit. Áhersla er lögð á að námsmenn séu í stakk búnir að viðhalda þekkingu sinni.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Virkni og samsetningu algengs vélbúnaðar, íhluta og jaðartækja.
- Virkni og uppsetningu algengs hugbúnaðar/stýrikerfa.
- Aðferðum við villu- og bilanaleit.
- Hvar hægt sé að leita upplýsinga um umgengni, viðhald og notkun á tæknibúnaði.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Setja upp algengan tæknibúnað og tengingar í samræmi við verksvið.
- Greina einfaldar, algengar bilanir og villur í vélbúnaði og stýrikerfum í samræmi við verksvið.
- Lagfæra einfaldar bilanir í tæknibúnaði í samræmi við verksvið.

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

- Forgangaþróa verkefnum.
- Meta árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.
- Nýta upplýsingatækni til að viðhalda þekkingu sinni og afla og miðla upplýsingum.
- Leita lausna og vinna af skilvirkni við krefjandi aðstæður.
- Greina og taka á eigin þörf fyrir símenntun.
- Sýna vandvirkni og nákvæmni og nota verðmæti á hagkvæman hátt.

Námsmat

Lögð er áhersla á fjölbreyttar matsaðferðir í samræmi við viðfangsefni námsþáttarins hverju sinni. Viðmið fyrir eftirfarandi hæfnipætti í starfaprófil eru lögð til grundvallar við námsmat: Sjálfstraust, Að vinna að lausnum, Natni og nákvæmni, Vöruþekking, Þrautseigja/Seigla, Notkun upplýsingatækni og Starfsþróun og færniefling. Einnig má hafa til hliðsjónar hæfnipáttinn: Ábyrg nýting.

Netkerfi

Prep	2
Vinnustundir	30
Námsgrein	Tækniþjónusta
Viðfangsefni	Netkerfi, viðhald, bilanaleit, prófanir.

Lýsing

Tilgangur þessa námsþáttar er að námsmaður öðlist staðgóða þekkingu á netkerfum þannig að hann þekki eiginleika þeirra. Farið er í uppsetningu, stillingar, bilanaleit og viðhald grunnnetkerfa. Fjallað er um samskipta- og tengistaðla, mismunandi kapla og annan netbúnað. Þjálfuð er færni í að setja upp einföld netkerfi, nota algengar stillingar og gera prófanir til að kanna virkni þeirra. Áhersla er lögð á að námsmenn séu í stakk búnir að viðhalda þekkingu sinni.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Eiginleikum netkerfa.
- Netbúnaði og tengimöguleikum.
- Aðferðum við villu- og bilanaleit í netkerfum
- Hvar hægt sé að leita upplýsinga um umgengni, viðhald og notkun á netbúnaði.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Setja upp einfaldar nettengingar í samræmi við verk svið.
- Greina einfaldar algengar bilanir í netkerfum.
- Framkvæma algengar stillingar og lagfæringar/breytingar á netkerfum í samræmi við verk svið.

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

- Forgangaða verkefnum.
- Meta árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.
- Nýta upplýsingatækni til að viðhalda þekkingu sinni og afla og miðla upplýsingum.
- Leita lausna og vinna af skilvirkni við krefjandi aðstæður.
- Greina og taka á eigin þörf fyrir símenntun.
- Sýna vandvirkni og nákvæmni og nota verðmæti á hagkvæman hátt.

Námsmat

Lögð er áhersla á fjölbreyttar matsaðferðir í samræmi við viðfangsefni námsþáttarins hverju sinni. Viðmið fyrir eftirfarandi hæfnipætti í starfaprófil eru lögð til grundvallar við námsmat: Sjálfstraust, Að vinna að lausnum, Natni og nákvæmni, Vöruþekking, Þrautseigja/seigla og Notkun upplýsingatækni. Einnig má hafa til hliðsjónar hæfnipættina: Ábyrg nýting og Starfsþróun og færniefling.

Greining tæknilegra vandamála og bilana

Þrep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Tækniþjónusta
Viðfangsefni	Bilanagreining, bilanaskráning, tæknileg vandamál, vinnubrögð, vörur og þjónusta.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að námsmenn þjálfist í bilanagreiningu. Námsmenn þjálfu vinnubrögð við að greina vandamál viðskiptavina við notkun þeirra á tækniúnaði og hvar hugsanleg bilun liggur. Farið er í leiðir til að afla áreiðanlegra upplýsinga frá viðskiptavinum á jákvæðan og árangursríkan hátt og að greina á milli auka- og aðalatriða í bilanalýsingum. Þjálfuð er bilanaskráning, leit í gagnagrunnum að fordæmum og ákvarðanataka varðandi verkferla (gera sjálfur/vísa áfram).

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Vörum og þjónustuframboði fyrirtækisins.
- Verkferlum við bilanagreiningu.
- Bilanaskráningu.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Afla upplýsinga um tæknivandamál frá viðskiptavinum.
- Skrá bilanir samkvæmt verkferlum.
- Leita í gagnagrunnum að fordæmum.

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

- Greina þarfir viðskiptavina og koma til móts við þær með því að nota vöruþekkingu sína.
- Greina einfaldar bilanir/villur sem orsakast af nokkrum algengum atriðum.
- Greina milli aðal- og aukaatriða í bilanalýsingum.
- Velja ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla.
- Leysa algeng verkefni með hjálp upplýsingatækninnar.
- Vinna sjálfstætt í samræmi við verksvið.
- Fara yfir eigin verk og meta nákvæmni og frágang.

Námsmat

Lögð er áhersla á fjölbreyttar matsaðferðir í samræmi við viðfangsefni námsþáttarins hverju sinni. Viðmið fyrir eftirfarandi hæfniþætti í starfaprófil eru lögð til grundvallar við námsmat: Að vinna að lausnum, Natni og nákvæmni, Vöruþekking og Notkun upplýsingatækni. Einnig má hafa til hliðsjónar hæfniþættina: Ábyrg nýting, Mat og lausnir, Söfnun og úrvinnsla upplýsinga og Starfsþróun og færniefling.

Ráðgjöf og leiðsögn

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Tækniþjónusta
Viðfangsefni	Ráðgjöf, leiðsögn, almenn notkun hugbúnaðar/vélbúnaðar, þjónusta.

Lýsing

Tilgangur þessa námsþáttar er að gera námsmanninn hæfan í að leiðbeina viðskipavinum um notkun á tækniþúnaði sem fyrirtækið þjónustar og veita almennar upplýsingar um virkni hans. Námsmaður þjálfast í að aðstoða viðskiptavininn í gegnum síma eða á staðnum. Lögð er áhersla á þjónustu við viðskiptavininn þannig að hann fái úrlausn vandans. Námsmaður lærir að nýta sér þekkingu á vörum, verkferlum og starfsemi fyrirtækisins í þessum tilgangi. Jafnframt er fjallað um hvernig takast eigi við álag í starfinu. Lögð er áhersla á þolinmæði og tillitssemi þegar kemur að ráðgjöf og leiðsögn til viðskiptavina.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Vörum og þjónustu sem eru í boði hjá fyrirtækinu.
- Þörfum og forsendum viðskiptavina.
- Viðeigandi framkomu/framsetningu.
- Persónulegum streituvöldum.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Gefa ráð og leiðbeiningar á yfirvegaðan og viðeigandi hátt.
- Meta þarfir og forsendur viðskiptavina.
- Fara eftir ferlum og ákveðnu verklagi.

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

- Leiðbeina viðskiptavinum, til dæmis vegna tenginga eða uppsetninga.
- Veita viðskipavinum ráðgjöf eða fræðslu um tækniþúnað og notkun hans.
- Nýta vörubekkingu til að mæta þörfum viðskiptavina.
- Nýta námstækifæri sem leynast í daglegum störfum.
- Vinna af skilvirkni í krefjandi aðstæðum.
- Sýna í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins.
- Nýta verðmæti á hagkvæman hátt.

Námsmat

Lögð er áhersla á fjölbreyttar matsaðferðir í samræmi við viðfangsefni námsþáttarins hverju sinni. Viðmið fyrir eftirfarandi hæfnipætti í starfaprófil eru lögð til grundvallar við námsmat: Að vinna að lausnum, Viðskiptavinurinn í brennidepli, Vörubekking, Þrautseigja/Seigla, Þekking á starfsumhverfinu og Árangursrík samskipti. Einnig má hafa til hliðsjónar hæfnipættina: Jafnréttisvitund og Starfsþróun og færniefning.

Tæknileg aðstoð / viðgerðir

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Tækniþjónusta
Viðfangsefni	Almenn tækniþjónusta, vinnustöð notenda, almenn notkun hugbúnaðar/vélbúnaðar, bilanir.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að námsmenn þjálfist í að lagfæra bilanir og leysa tæknileg vandamál viðskiptavina bæði í fjarvinnslu og með því að fara á staðinn. Farið er í hvernig yfirtaka á vinnustöð notenda og þær reglur sem um það gilda. Þjálfaðar eru algengar aðgerðir til dæmis stofnun notenda, uppsetning prentara, endursetning lykilorða og stofnun pósthólfs. Tekin verða dæmi um verkefni sem geta falist í starfinu varðandi viðhald og uppsetningu búnaðar á vinnustöð notandans.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Algengustu tæknivandamálum viðskiptavina fyrirtækisins.
- Reglum um gagnaöryggi og meðferð persónuupplýsinga.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Veita góða og snögga þjónustu.
- Fara eftir ferlum og skilgreindu verklagi.
- Yfirtaka vinnustöð notenda í samræmi við verksvið.
- Framkvæma algengar aðgerðir í fjarvinnu og á staðnum, svo sem stofnun notenda, uppsetning prentara og fleira.

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

- Leysa úr algengum tæknilegum vandamálum viðskiptavina.
- Lagfæra einfaldar bilanir/villur í samræmi við verklagsreglur.
- Veita almenna tækniþjónustu og viðgerðir.
- Tryggja að viðeigandi þjónusta sé veitt.
- Nýta námstækifæri sem leynast í daglegum störfum.
- Sýna í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins.

Námsmat

Lögð er áhersla á fjölbreyttar matsaðferðir í samræmi við viðfangsefni námsþáttarins hverju sinni. Viðmið fyrir eftirfarandi hæfnipætti í starfaprófil eru lögð til grundvallar við námsmat: Að vinna að lausnum, Viðskiptavinurinn í brennidepli, Vöruþekking, Þrautseigja/Seigla og þekking á starfsumhverfinu. Einnig má hafa til hliðsjónar hæfnipættina: Árangursrík samskipti, Jafnréttisvitund og Starfsþróun og færniefning.

Tækniþjónusta – þjálfun á vinnustað

Prep	2
Vinnustundir	30
Námsgrein	Tækniþjónusta
Viðfangsefni	Verkþjálfun

Lýsing

Námið fer fram á vinnustað námsmanns eða annars staðar þar sem veitt er tækniþjónusta fyrir ytri eða innri viðskiptavini. Námsþættinum er ætlað að tryggja að námsmaður fái verklega þjálfun við raunhæfar aðstæður. Leggja skal áherslu á að námsmaður kynnist öllum verkþáttum sem koma fram í starfaprófil og sem þessi námskrá tekur á, það er móttaka þjónustubeiðna, greining vandamála, ráðgjöf, úrlausn og eftirfylgni.

Forkröfur

Að námsmaður hafi lokið við aðra námsþætti sem lýst er í þessari námskrá.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Mikilvægi nákvæmrar bilanaskráningar.
- Uppbyggingu og notkun netkerfa og tækja.
- Virkni algengra forrita sem notuð eru.
- Mikilvægi jákvæðra samskipta.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Setja upp algengan tæknibúnað (hugbúnað, vélbúnað og netkerfi).
- Bilanagreina algengan tæknibúnað (hugbúnað, vélbúnað og netkerfi).

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

- Vinna sjálfstætt og skipuleggja verk sín samkvæmt verksviði.
- Greina tæknileg vandamál hratt og örugglega.
- Leysa algeng tæknileg vandamál.
- Veita einfalda ráðgjöf um notkun tæknibúnaðar.
- Halda skrá yfir öll verkefni sem hann innir af hendi.
- Eiga góð samskipti við viðskiptavini og viðhalda trausti þeirra.

Námsmat

Lögð er áhersla á mat á hæfni við raunhæfar aðstæður og að verkefni starfsins, eins og þeim er lýst í starfaprófil séu lögð til grundvallar.

Við mat á hæfni má notast við spurningar eins og:

- Hefur námsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag námsmannsins við slíkar aðstæður?
- Hvernig leysti námsmaður úr verkefninu?

Viðaukar

Viðaukar
Hæfniviðmið námsþátta
Færnimappa og / eða verkdagbók

Hæfniviðmið námsþátta

Verkferlar í tækniþjónustu– þrep 1 b.				
	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
Formlegu skipulagi vinnustaðar, verkferlum, verklagi, siðareglum og gildum.				
Lögum og reglum sem gilda um meðferð persónuupplýsinga.				
Innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.				
Markhópi/viðskiptavinahópi fyrirtækisins.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Skrá þjónustubeiðnir, af nákvæmni, samkvæmt verklagsreglum.				
Skrifa stuttan hnitmiðaðan texta.				
Nota helstu forrit og upplýsingakerfi fyrirtækisins.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Taka á mótí þjónustubeiðnum, meta hvenær beina skuli erindum áfram og fylgja málum allt til loka.				
Vinna af nákvæmni og fylgja fyrirmælum við öflun upplýsinga í tengslum við móttöku og afgreiðslu þjónustubeiðna.				
Miðla einföldum upplýsingum á skýran hátt til viðskiptavina og samstarfsfólks.				
Nýta upplýsingatækni til að leysa algeng verkefni.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Samskipti við viðskiptavini– 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.				
Hvað felst í góðri þjónustu.				
Áhrifum sjálfstrausts á eigin frammistöðu.				
Áhrifum staðalmynda á eigin viðhorf og skoðanir.				
Algengum streituvöldum og viðbrögðum við þeim.				
Þjónustustefnu fyrirtækisins.				
Mikilvægi aðlögunarhæfni í breytilegu starfsumhverfi.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Beita mismunandi samskiptaaðferðum.				
Eiga jákvæð samskipti við viðskiptavini.				
Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.				
Setja sig í spor annarra og virða ólík sjónarmið.				
Hlusta af athygli og lesa í líkamstjáningu/raddblæ viðmælanda.				
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.				
Vinna á skilvirkan hátt undir álagi og takast á við tímabundnar streituvaldandi aðstæður.				
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.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Tæknibúnaður – 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
Virkni og samsetningu algengs vélbúnaðar, íhluta og jaðartækja.				
Virkni og uppsetningu algengs hugbúnaðar/stýrikerfa.				
Aðferðum við villu- og bilanaleit.				
Hvar hægt sé að leita upplýsinga um umgengni, viðhald og notkun á tæknibúnaði.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Setja upp algengan tæknibúnað og tengingar í samræmi við verk svið.				
Greina einfaldar, algengar bilanir og villur í vélbúnaði og stýrikerfum í samræmi við verk svið.				
Lagfæra einfaldar bilanir í tæknibúnaði í samræmi við verk svið.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Forgangsraða verkefnum.				
Meta árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.				
Nýta upplýsingatækni til að viðhalda þekkingu sinni og afla og miðla upplýsingum.				
Leita lausna og vinna af skilvirkni við krefjandi aðstæður.				
Greina og taka á eigin þörf fyrir símenntun.				
Sýna vandvirkni og nákvæmni og nota verðmæti á hagkvæman hátt.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Netkerfi – 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
Eiginleikum netkerfa.				
Netbúnaði og tengimöguleikum.				
Aðferðum við villu- og bilanaleit í netkerfum.				
Hvar hægt sé að leita upplýsinga um umgengni, viðhald og notkun á netbúnaði.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Setja upp einfaldar nettengingar í samræmi við verksvið.				
Greina einfaldar algengar bilanir í netkerfum.				
Framkvæma algengar stillingar og lagfæringar/breytingar á netkerfum í samræmi við verksvið.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Forgangsráða verkefnum.				
Meta árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.				
Nýta upplýsingatækni til að viðhalda þekkingu sinni og afla og miðla upplýsingum.				
Leita lausna og vinna af skilvirkni við krefjandi aðstæður.				
Greina og taka á eigin þörf fyrir símenntun.				
Sýna vandvirkni og nákvæmni og nota verðmæti á hagkvæman hátt.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Greining tæknilegra vandamála og bilana – 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
Vörum og þjónustuframboði fyrirtækisins.				
Verkferlum við bilanagreiningu.				
Bilanaskráningu.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Afla upplýsinga um tæknivandamál frá viðskiptavinum.				
Skrá bilanir samkvæmt verkferlum.				
Leita í gagnagrunnum að fordæmum.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Greina þarfir viðskiptavina og koma til móts við þær með því að nota vörubekkingu sína.				
Greina einfaldar bilanir/villur sem orsakast af nokkrum algengum atriðum.				
Greina milli aðal- og aukaatriða í bilanalýsingum.				
Velja ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla.				
Leysa algeng verkefni með hjálp upplýsingatækninnar.				
Vinna sjálfstætt í samræmi við verksvið.				
Fara yfir eigin verk og meta nákvæmni og frágang.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Ráðgjöf og leiðsögn – 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
Vörum og þjónustu sem eru í boði hjá fyrirtækinu.				
Þörfum og forsendum viðskiptavina.				
Viðeigandi framkomu/framsetningu.				
Persónulegum streituvöldum.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Gefa ráð og leiðbeiningar á yfirvegaðan og viðeigandi hátt.				
Meta þarfir og forsendur viðskiptavina.				
Fara eftir ferlum og ákveðnu verklagi.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Leiðbeina viðskiptavinum, til dæmis vegna tenginga eða uppsetninga.				
Veita viðskiptavinum ráðgjöf eða fræðslu um tæknibúnað og notkun hans.				
Nýta vöruþekkingu til að mæta þörfum viðskiptavina.				
Nýta námstækifæri sem leynast í daglegum störfum.				
Vinna af skilvirkni í krefjandi aðstæðum.				
Sýna í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins.				
Nýta verðmæti á hagkvæman hátt.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Tæknileg aðstoð / viðgerðir – 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
Algengustu tæknivandamálum viðskiptavina fyrirtækisins.				
Reglum um gagnaöryggi og meðferð persónuupplýsinga.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Veita góða og snögga þjónustu.				
Fara eftir ferlum og skilgreindu verklagi.				
Yfirtaka vinnustöð notenda í samræmi við verksvið.				
Framkvæma algengar aðgerðir í fjarvinnu og á staðnum, svo sem stofnun notenda, uppsetning prentara og fleira.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Leysa úr algengum tæknilegum vandamálum viðskiptavina.				
Lagfæra einfaldar bilanir/villur í samræmi við verklagsreglur.				
Veita almenna tækniþjónustu og viðgerðir.				
Tryggja að viðeigandi þjónusta sé veitt.				
Nýta námstækifæri sem leynast í daglegum störfum.				
Sýna í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Tækniþjónusta, þjálfun á vinnustað – 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
Mikilvægi nákvæmrar bilanaskráningar.				
Uppbyggingu og notkun netkerfa og tækja.				
Virkni algengra forrita sem notuð eru.				
Mikilvægi jákvæðra samskipta.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Setja upp algengan tækniþúnað (hugbúnað, vélbúnað og netkerfi).				
Bilanagreina algengan tækniþúnað (hugbúnað, vélbúnað og netkerfi).				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vinna sjálfstætt og skipuleggja verk sín samkvæmt verksviði.				
Greina tæknileg vandamál hratt og örugglega.				
Leysa algeng tæknileg vandamál.				
Veita einfalda ráðgjöf um notkun tækniþúnaðar.				
Halda skrá yfir öll verkefni sem hann innir af hendi.				
Eiga góð samskipti við viðskiptavini og viðhalda trausti þeirra.				

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



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI