

NÁMSKRÁ

Námslína í ferðapjónustu
Kjarni og böð, lindir, lón
Hæfniprep 2



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

NAFN NÁMSKRÁR

Námslína í ferðapjónustu – Kjarni og böð, lindir, lón
Námskrá númer 23-544-2-1800

VINNUSTUNDIR NÁMSMANNIS

1800 klukkustundir

HVERJUM ÆTLAÐ

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

FJÖLDI EININGA

90 framhaldsskólaeiningar

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.
Fyrsta útgáfa, 2024.

Efnisyfirlit

NÁMSKRÁ	1
TITILL	1
LÝSING.....	1
INNTÖKUSKILYRÐI	1
MARKHÓPUR.....	1
HÆFNIVIÐMIÐ.....	1
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMS	2
SKIPULAG	2
NÁMSMAT	3
STARFSNÁM.....	3
YFIRLITSTÖFLUR	4
Námslína í ferðapjónustu – Heild, Hluti I og Hluti II	4
Námslína í ferðapjónustu – Grunnur, Hluti I.....	5
Námslína í ferðapjónustu – Sérhæfing, Hluti II.....	6
NÁMSÞÆTTIR.....	7
ENSKA - ÞJÓNUSTA F-ENSK1AV (109)	7
ENSKA – FERÐAÞJÓNUSTA 2 F-ENSK2MÓ (81).....	8
ENSKA – FERÐAÞJÓNUSTA 3 F-ENSK2FÓ (82)	9
ÞRIÐJA MÁL - ERLENT TUNGUMÁL F- ERTU1OL (3)	10
STAÐFRÆÐI FERÐAÞJÓNUSTU F-FLÍS1NL (2)	11
NÁTTÚRUFAR OG MANNVIST Í FERÐAÞJÓNUSTU F- FLÍS2LP (3)	12
FJÖLMENNING F- FJÖM2SV (2).....	13
FJÖLMENNING Í FERÐAÞJÓNUSTU F- FJÖM3SM (1)	14
HREINLÆTI OG ÖRVERUFRÆÐI Í FERÐAÞJÓNUSTU F- HRÖR1HS (5).....	15
ÍSLENSKA Í FERÐAÞJÓNUSTU FYRIR ÚTLENDINGA F- ÍSAN1GI (24)	16
ÍSLENSKA Í FERÐAÞJÓNUSTU FYRIR ÚTLENDINGA 2 F- ÍSAN1ÍT (25).....	17
NEYTENDARÉTTUR Í FERÐAÞJÓNUSTU F-NEYT2FE (2)	18
NEYTENDARÉTTUR 2, RÉTTIND, SKYLDUR F- NELÖ2FE (1)	19
SAMSKIPTI OG ÞJÓNUSTA Í FERÐAÞJÓNUSTU I F- ÞJÓF1GR (2)	20
SAMSKIPTI OG ÞJÓNUSTA Í FERÐAÞJÓNUSTU II F- ÞJÓF2FR (2).....	21
SAMSKIPTI OG ÞJÓNUSTA III, ÞJÓNUSTUFÆRNI F- ÞJÓF3FP (1).....	22
SKYNDIHLJÁLPI F-SKYN1VB (9).....	23
STARFSUMHVERFI FERÐAÞJÓNUSTUNNAR F-STFE2FE (2)	24
UMHVERFISMÁL OG SJÁLFBÆRNI Í FERÐAÞJÓNUSTU F- SJÁL1FE (3)	25
UMHVERFISMÁL OG SJÁLFBÆRNI F- SJÁL2FR (1)	26
UPPLÝSINGATÆKNI F- UPPT1FH (33).....	27
UPPLÝSINGATÆKNI - FERÐAÞJÓNUSTA F- UPPT2MT (9)	28
VATNIÐ OG BÖÐIN F- VABA2LB (1).....	29
VINNUMARKAÐURINN Í FERÐAÞJÓNUSTU F- VIMA1FE (2)	30
VINNUSTAÐANÁM Í FERÐAÞJÓNUSTU F- VINS1FE (13)	31
VINNUSTAÐANÁM Í FERÐAÞJÓNUSTU F- VINS2FR (42)	32
VINNUSTAÐANÁM – BAÐSTAÐIR / STARFSNÁM F- VINS2LB (51).....	33
VÖRUPEKKING OG SÖLUFÆRNI Í FERÐAÞJÓNUSTU F- VASA2FE (2)	34
ÖRYGGISMÁL Á BAÐSTAÐ F- ÖMÁL2LB (6).....	35

Námskrá

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

Titill Námslína í ferðapjónustu – kjarni og böð, lindir, lón

Lýsing

Heildstætt nám í ferðapjónustu (HNÍF) er nám á framhaldsskólastigi, ætlað fólki sem hefur áhuga á að vinna í ferðapjónustu eða er þegar við störf innan geirans. Námslínan er byggð upp sem tveir hlutar, kjarni og sérhæfing. Kjarninn er sá sami óháð sérhæfingu, 40 einingar. Lagt er upp með fjórar línur sérhæfingar í takti við mismunandi greinar ferðapjónustu. Við lok náms hafa nemar öðlast færni á 2. hæfniprepi í samræmi við Hæfniramma um íslenska menntun.

Tilgangur námsins er að þjálfa upp og styrkja þekkingu, færni og fagkunnáttu til ferðapjónustu sem starfs- og þjónustugreinar. Jafnframt að styrkja nema undir að takast á við helstu viðfangsefni starfa í íslenskri ferðapjónustu, sérstaklega á sviði viðkomandi sérhæfingar og að efla almenna starfshæfni nemanna. Námið tengist einnig starfaprófilum í ferðapjónustu og fjölbreyttum störfum á vettvangi ferðapjónustu auk styttri námskráa FA í ferðapjónustu.

Markmið námsins er að við námslok sé færni til að starfa með nokkru sjálfstæði við afmörkuðu viðfangsefni algengra starfa sem tengjast þjónustu við fjölbreyttan hóp ferðafólks og jafnframt að námið sé góður undirbúningur fyrir áframhaldandi nám til frekari sérhæfingar á sviði ferðapjónustu.

Hæfniprep

Námskráin Námslína í ferðapjónustu – Kjarni og böð, lindir, lón er skilgreind með námslok á öðru prepi hæfniramma um íslenska menntun.

Námið sem heild er 1800 klukkustundir, 30 námsþættir og 90 (40+50) einingar á framhaldsskólastigi. Kjarni telur 800 klukkustunda vinnuframlag nema (40 feiningar) og sérhæfing er 1000 klukkustundir (50 feiningar). Fyrir liggur samkomulag milli FA og Borgarholtsskóla og fleiri framhaldsskóla um að námseiningar þessarar námskrár eru að fullu metnar inn í skólann til námsloka námskrárinnar. Kjarni telur 800 klukkustunda vinnuframlag nema (40 feiningar) og sérhæfing er 1000 klukkustundir (50 feiningar). Miðað er við að meðalnámstími sé þrjár til fjórar annir.

Hluti I (kjarni) eru 16 námsþættir og 40 einingar á framhaldsskólastigi.

Hluti II (sérhæfing) eru 13 námsþættir og 50 einingar á framhaldsskólastigi.

Möguleiki er á að óska eftir mati á náminu í framhaldsskóla og námið verði metið að fullu inn í framhaldsskóla, sérlega skóla sem bjóða upp á námslínuna. Þær sérhæfingar eru móttaka; fjallamennska; böð, lindir, lón og veitingar. Óski fólk eftir almennu mati í framhaldsskóla getur verið breytilegt eftir námsbrautum og skólum hver niðurstaða verður en skólastjórnendur hvers skóla eru ábyrgir fyrir mati skólans á námi frá öðrum fræðslustofnunum.

Inntökuskilyrði

Fullorðið fólk á vinnumarkaði sem býr yfir færni 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 formlegs framhaldsskóla- og háskólakerfis
- ✓ einstaklingar með nám og reynslu sem aflað hefur verið utan formlega skólakerfisins.

Hæfniviðmið

Hæfniviðmið mæla þá hæfni sem nemar þurfa að búa yfir að námi loknu, þau lýsa færni/stöðu námsmanns við námslok og endurspeglar breyttar áherslur í fræðslumálum um allan heim. Þannig er neminn í brennidepli



svo sjónarhorninu hefur verið snúið frá því að horfa á hvað leiðbeinandinn gerir yfir í það að horfa á hvaða hæfni nemi þarf að búa yfir við námslok.

Áður:	Nú:
<ul style="list-style-type: none">• Kennsla• Hvað þarf að kenna einstaklingi?	<ul style="list-style-type: none">• Færniuppbygging• Hvað þarf einstaklingurinn að vera fær um að gera?

Almennt eru notaðar tvær gerðir hæfniviðmiða, hæfniviðmið (lokaviðmið) náms/námsleiða og hæfniviðmið námsþátta (áfangi). Í hæfniviðmiðum er einstaklingur í námi aðal sjónarhornið, þ.e. hvað einstaklingurinn lærir, í stað þess að einblína á hvað leiðbeinandinn gerir. Náms einstaklingsins er aðalatriði og viðmiðin segja til um hvaða þekkingu, leikni og hæfni sá/sú sem lýkur námi þarf að búa yfir. Hæfniviðmiðin skulu vera mælanleg og því mikilvægt að þau séu skýrt orðuð og beri með sér hvað einstaklingur á að geta gert við lok náms.

Hæfniviðmið varða bæði afmarkaða þætti þekkingar og leikni en einnig langtímamarkmið. Þau vísa til þekkingar jafnt sem vinnubrögða. Hver námsþáttur hefur skilgreind hæfniviðmið sem námsfólk hefur kost á að uppfylla með mismunandi hætti og er þeim lýst með hverjum námsþætti fyrir sig. Auk þess eru sett hæfniviðmið fyrir lok námsleiðarinnar sem heildar og eru þau hér fyrir neðan.

Hæfniviðmið náms

Að loknu námi skal námsfólk búa yfir færni samkvæmt eftirfarandi hæfniviðmiðum. Nánar er vísað til hæfniviðmiða einstakra námsþátta:

Þekkingarviðmið:

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á

- upplýsingalæsi og mikilvægi netsiðfræði
- helstu upplýsingaveitum um ferðaþjónustu á Íslandi
- mikilvægi tungumála í ferðaþjónustu á Íslandi
- helstu áfangastöðum í nærumhverfi sínu
- áhrifum eigin frammistöðu á árangur vinnustaðarins.

Leikniviðmið:

Nemi skal hafa öðlast leikni í að

- veita þjónustu í samræmi við verkferla vinnustaðarins
- nýta hugtök og verkferla í námi og starfi
- beita faglegum aðferðum og verkfærum við úrlausn verkefna
- leysa ýmis úrlausnarefni sem upp koma undir handleiðslu reyndari aðila.

Hæfniviðmið:

Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að

- bera ábyrgð á skilgreindum verkefnum
- beita viðeigandi faglegum aðferðum, verkfærum og upplýsingum við lausn viðfangsefna
- takast á við nám með námslokum á 3. hæfniprepi
- starfa með öðrum og hafa öryggi gesta og samstarfsfólks ávallt í huga.

Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra sem hefur umsjón með námsleið, nemendahópi, leiðbeinendum og allri framkvæmd. Einnig sér verkefnastjóri til þess að leiðbeinendur kynni námsfólki kennsluáætlun hvers námsþátta.

Í kennsluáætlun koma fram upplýsingar um kennsluáferðir, námsefni, hæfniviðmið og námsmat, auk tímasetninga kennslu og verkefnaskila þar sem við á. Verkefnastjóri sér til þess að skipulag námsþátta sé í rökréttu samhengi, samþættir eins og kostur er sem og tímaskiptingu með leiðsögn leiðbeinanda annars vegar og í sjálfstætt nám hins vegar.

Áhersla er á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluáferðir sem henta fullorðnum, beiti samþættingu



námsþátta og nýti viðfangsefni úr daglegu lífi í innlögn og verkefni. Heimavinna getur verið mismikil eftir námsþáttum og einstaklingum. Gera þarf ráð fyrir að koma til móts við ólíkar þarfir strax við upphaf náms svo viðfangsefni og stuðningur séu við hæfi og styrki og aðstoði nema við að ná settum hæfniviðmiðum.

Námið er bæði bóklegt og verklegt og fer að hluta fram á vinnustað. Vinnustaðanáam / verkþjálfun er hluti af náminu. Áhersla er lögð á að verkefnastjóri náms og yfirmaður þjálfunar á vinnustað fylgist með framvindu, tryggi að þjálfun nái til allra þátta í náminu og styðji nemana í því sem snýr að þjálfun á vinnustað.

Reynsla í störfum innan ferðaþjónustu er metin á skipulagðan hátt inn í námið. Þegar nýjar sérhæfingar eru settar inn í skipulagið þurfa þær að vera í samræmi við hlutfall þrepa í námslínunni og miðast við að 25-50% séu á hæfniprepi 1, 50-75% séu á hæfniprepi 2 og 0-10% séu á hæfniprepi 3.

Námskráin er hluti af heildstæðu námi í námslínu í ferðaþjónustu. Þessi hluti er alls 1800 klukkustunda vinnuframlag nema. Verkefnastjóri náms hjá fræðsluaðila metur hæfi umsækjenda í námið. Auk þess meta leiðbeinendur forþekkingu við upphaf hvers námsþáttar.

Námsmat

Námsárangur er metinn með fjölbreyttum aðferðum sem lýst er í kennsluáætlun með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema. Gert er ráð fyrir að ferillbók nýtist í tengslum við verk- og vinnustaðanáam þar sem við á.

Áhersla er lögð á að bæði leiðbeinendur og nemandur fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist og hvernig gangi að ná hæfniviðmiðum námsins. Námsmat nýtist sem staðfesting á námsárangri og jafnframt sem lærdómur, hvatning og endurgjöf á námstímanum.

Starfsnám

Verkþjálfun / vinnustaðanáam er hluti af skilgreindum kjarna og fer fram samhliða til að styðja við yfirfærslu náms við hefðbundnar aðstæður í vinnu. Miðað er við að stærri hluti náms í kjarna geti farið fram á vinnustað ef aðstæður nema eru með þeim hætti. Skipulag vinnustaðnáms í sérhæfingu er mismunandi eftir eðli náms. Einnig er miðað við að fyrri reynsla á vinnustað og hæfni sem nemi hefur áunnið sér geti verið metin til eininga/hluti af vinnuframlagi námskrár. Verkefnastjóri útfærir vinnustaðanámið í takt við þarfir samstarfsaðila og nemanna hverju sinni. Verkefnastjóri og/eða yfirmaður þjálfunar á vinnustað fylgist með framvindu, tryggir að þjálfun nái til allra þátta náms og styðji nema í því sem snýr að þjálfun á vinnustað.



Yfirlitstöflur

Námslína í ferðaþjónustu – Heild, Hluti I og Hluti II

Tafla 1: heild, skipulag

Tími er tilgreindur í klukkustundum

Nafn námsþáttar	Skammstöfun namskra.is	Klst. heild	Klst. Fræðslu	Klst. framlag-viðbót	Eining	Prep
Enska	F-ENSK1AV (109)	100	35	65	5	1
Enska – ferðaþjónusta 2	F-ENSK2MÓ (81)	100	35	65	5	2
Enska – ferðaþjónusta 3	F-ENSK2FÓ (82)	100	30	70	5	2
Erlent tungumál (3ja mál)	F-ERTU1OL (3)	100	30	70	5	1
Ferðalandafræði Íslands (Náttúrfar og mannvist í ferðaþjónustu)	F-FLÍS2LP (3)	60	25	35	3	2
Ferðalandafræði Íslands (Staðfræði ferðaþjónustu)	F-FLÍS1NL (2)	40	12	28	2	1
Fjölmennig	F-FJÖM2SV (2)	40	12	28	2	2
Fjölmennig í ferðaþjónustu	F-FJÖM3SM (1)	60	25	35	3	3
Hreinlæti og örverufræði	F-HRÖR1HS (5)	40	12	28	2	2
Íslenska í ferðaþjónustu fyrir útlendinga	F-ÍSAN1GI (24)	100	35	65	5	1
Íslenska í ferðaþjónustu fyrir útlendinga 2	F-ÍSAN1ÍT (25)	100	35	65	5	1
Neytendaréttur	F-NEYT2FE (2)	20	8	12	1	2
Neytendaréttur 2, réttindi, skyldur	F-NELÖ2FE (1)	20	8	12	1	2
Samskipti og þjónusta í ferðaþjónustu I	F-ÞJÓF1GR (2)	40	12	28	2	1
Samskipti og þjónusta í ferðaþjónustu II	F-ÞJÓF2FR (2)	60	25	35	3	2
Samskipti og þjónusta III, Þjónustufærni	F-ÞJÓF3FP (1)	60	20	40	3	3
Skyndihjálp	F-SKYN1VB (9)	20	12	8	1	1
Starfsumhverfi ferðaþjónustunnar	F-STFE2FE (2)	40	12	28	2	2
Umhverfismál og sjálfbærni	F- SJÁL1FE (3)	40	12	28	2	1
Umhverfismál og sjálfbærni	F- SJÁL2FR (1)	100	30	70	5	2
Upplýsingatækni	F-UPPT1FH (33)	60	25	35	3	1
Upplýsingatækni – ferðaþjónusta	F-UPPT2MT (9)	60	25	35	3	2
Vatnið og böðin	F-VABA2LB (1)	40	12	28	2	2
Vinumarkaðurinn í ferðaþjónustu	F-VIMA1FE (2)	20	8	12	1	1
Vinnustaðanám – baðstaðir	F-VINS2LB (51)	80	12	68	4	2
Vinnustaðanám í ferðaþjónustu	F-VINS1FE (13)	80	4	76	4	1
Vinnustaðanám í ferðaþjónustu	F-VINS2FR (42)	120	6	114	6	2
Vöruhekking og sölufærni	F-VASA2FE (2)	40	12	28	2	2
Öryggismál á baðstað (LLB)	F-ÖMÁL2LB (6)	60	30	30	3	2
Vinnuframlag nema alls		1800	557	1243	90	

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



Námslína í ferðaþjónustu – Grunnur, Hluti I

Tafla 2: Skipulag grunnur

Tími er tilgreindur í klukkustundum

Nafn námsþáttar	Skammstöfun namskra.is	Klst. heild	Klst. Fræðslu	Klst. framlag-viðbót	Eining	Prep
Enska	F-ENSK1AV (109)	100	35	65	5	1
Ferðalandafræði Íslands (Staðfræði ferðaþjónustu)	F-FLÍS1NL (2)	40	12	28	2	1
Ferðalandafræði Íslands (Náttúrfar og mannvist í ferðaþjónustu)	F-FLÍS2LP (3)	60	25	35	3	2
Fjölmening	F-FJÖM2SV (2)	40	12	28	2	2
Hreinlæti og örverufræði	F-HRÖR1HS (5)	40	12	28	2	2
Íslenska í ferðaþjónustu fyrir útlendinga	F-ÍSAN1GI (24)	100	35	65	5	1
Neytendaréttur	F-NEYT2FE (2)	20	8	12	1	2
Skyndihjálp	F-SKYN1VB (9)	20	12	8	1	1
Starfsumhverfi ferðaþjónustunnar	F-STFE2FE (2)	40	12	28	2	2
Umhverfismál og sjálfbærni	F- SJÁL1FE (3)	40	12	28	2	1
Upplýsingatækni	F-UPPT1FH (33)	60	25	35	3	1
Vinumarkaðurinn í ferðaþjónustu	F-VIMA1FE (2)	20	8	12	1	1
Vinnustaðanám í ferðaþjónustu	F-VINS1FE (13)	80	4	76	4	1
Vöruhekking og sölufærni	F-VASA2FE (2)	40	12	28	2	2
Samskipti og þjónusta í ferðaþjónustu I	F-ÞJÓF1GR (2)	40	12	28	2	1
Samskipti og þjónusta í ferðaþjónustu II	F-ÞJÓF2FR (2)	60	25	35	3	2
Vinnuframlag námsmanns		800	261	539	40	

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

Frjálst val: Nei



Námslína í ferðapjónustu – Sérhæfing, Hluti II

Tafla 3: Skipulag Laugar, lindir, böð

Tími er tilgreindur í klukkustundum

Titill námsþáttar	Skammstöfun namskra.is	Klst. heild	Klst. Fræðslu	Klst. framlag-viðbót	Ein.	Prep
Enska – ferðapjónusta 2	F-ENSK2MÓ (81)	100	35	65	5	2
Enska – ferðapjónusta 3	F-ENSK2FÓ (82)	100	30	70	5	2
Erlent tungumál (3ja mál)	F-ERTU1OL (3)	100	30	70	5	1
Fjölmennning í ferðapjónustu	F-FJÖM3SM (1)	60	25	35	3	3
Íslenska í ferðapjónustu fyrir útlendinga 2	F-ÍSAN1ÍT (25)	100	35	65	5	1
Neytendaréttur 2, réttindi, skyldur	F-NELÖ2FE (1)	20	8	12	1	2
Samskipti og þjónusta III, Þjónustufærni	F- ÞJÓF3FP (1)	60	20	40	3	3
Umhverfismál og sjálfbærni	F-SJÁL2FR (1)	100	30	70	5	2
Upplýsingatækni – ferðapjónusta	F-UPPT2MT (9)	60	25	35	3	2
Vatnið og böðin	F-VABA2LB (1)	40	12	28	2	2
Vinnustaðanáms í ferðapjónustu	F-VINS2FR (42)	120	6	114	6	2
Vinnustaðanáms – baðstaðir	F-VINS2LB (51)	80	12	68	4	2
Öryggismál á baðstað (LLB)	F- ÖMÁL2LB (6)	60	30	30	3	2
Vinnuframlag námsmanns		1000	296	704	50	

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

Frjálst val: Nei



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

Enska - Þjónusta

F-ENSK1AV (109)

Þrep	1
Vinnustundir	100
Námsgrein	Enska
Viðfangsefni	Daglegt mál, lesskilningur, orðaforði, ritun

Lýsing

Hér er grunnfærni tungumálsins þjálfuð. Þjálfun í munnlegri tjáningu, læsi með æfingum í tengslum við orðaforða og lesskilning með áherslu á fjölbreytta texta. Þjálfun í notkun hjálpargagna, s.s. rafrænar orðabækur og leiðréttingaforrit fyrir ritað mál, að punkta hjá sér minnisatriði og skilaboð, að tileinka sér rétta málnotkun, að geta tjáð sig í töluðu og rituðu máli og að geta tekið þátt í einföldu spjalli. Nemar lesa stutta texta, smásögur, fréttæfni og efni af Netinu. Hlustun og myndefni notað sem efniviður í ýmiss konar verkefni og æfingar.

Námsþátturinn er á stigi A2 samkvæmt evrópska tungumálarammanum.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðið námsþáttar

Þekkingarviðið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- undirstöðuatriðum enskrar málfræði
- mikilvægi þess að auka orðaforða til að efla málskilning
- notkun helstu hjálpargagna við tungumálanám
- algengustu framburðarreglum.

Leikniviðið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- tjá sig í samfelldu máli um einfalda hluti munnlega og skriflega
- nota talmál um kunnugleg efni
- skrifa samfelldan texta um kunnugt efni
- hlusta á og taka þátt í einföldum beinum samtölum
- nýta rafrænar orðabækur og önnur stafræn hjálpargögn í tungumálanámi.

Hæfniviðið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- auka orðaforða sinn og samtalshæfni
- kunna skil á helstu undirstöðuatriðum enskrar málfræði
- afla sér upplýsinga og hagnýta sér þær í námi
- skrifa texta með viðeigandi málsniði.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat með tíðri endurgjöf sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings-, hópverkefni og stuttar kannanir eftir atvikum.

Leiðbeiningar

Mögulegt er að búta námsþáttinn niður í smærri búta (færri einingar í fleiri bútum).



Enska – ferðapjónusta 2

F-ENSK2MÓ (81)

Þrep	2
Vinnustundir	100
Námsgrein	Enska
Viðfangsefni	Ferðalög til Íslands erlendis frá, hlustun, orðaforði, málnotkun, málfræði

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er að byggja upp sjálftraust nema í öllum færniþáttum (lestri, hlustun, tali og ritun) og þjálfna notkun orðaforða í ferðamennsku. Fjallað er um ólíkan undirbúning ferðafólks sem ferðast til Íslands frá ólíkum svæðum. Hugtök sem tengjast ferðapjónustu og hvað viðkomandi svæði (staður) býður upp á fyrir ferðafólk. Hvað gæti verið áhugavert fyrir ferðafólk sem er hversdagslegt fyrir heimafólk? Að kynna sér upplýsingar úr umhverfinu. Áhersla er á þjálfun í tjáningu (munnleg / skrifleg).-

Fyrirmæli og önnur tjáskipti fara fram á ensku. Náms efni mest styttri textar einkum greinar úr blöðum, tímaritum og vefmiðlum. Til að auka við og breikka orðaforða er unnið með lengri greinar og frásagnir um ferðatengt efni. Ritaðar stuttar samantektir og útdrættir í tengslum við lesefni og eða annað ferðatengt efni. Námsþátturinn er á stigi A2/B1 í evrópska tungumálarammanum.

Forkröfur: ENSK1AV (109) eða sambærileg hæfni á fyrsta þrepi (A1/A2)

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- mikilvægum orðaforða starfsins
- að nota lengra talað mál á eðlilegum hraða
- algengri málnotkun í ferðapjónustu
- áhugaverðum stöðum nærumhverfis
- upplýsingaöflun fyrir gesti
- margvíslegum aðstæðum í móttöku (á gististað).

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- nota tungumálið í móttöku einstaklinga og hópa
- taka þátt í almennu spjalli við gesti um kunnuglegt efni
- skrifa hnitmiðaðar umbeðnar upplýsingar
- gefa skilmerkilega skýringu á þáttum úr nærumhverfi
- gefa einfaldar skriflegar leiðbeiningar um kunnuglegt efni.

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

- ræða um helstu atriði sem tengjast fyrirtæki og viðkomandi svæði
- takast á við óhefðbundnar aðstæður í móttökunni
- tileinka sér fréttatengt efni sem getur þurft að upplýsa ferðafólk um.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, munnlegt og skriflegt, einstaklings- og paraverkefni.

Leiðbeiningar

Mögulegt er að búa námsþáttinn niður í smærri búa (færri einingar í fleiri bótum).

Enska – ferðapjónusta 3

F-ENSK2FÓ (82)

Þrep	2
Vinnustundir	100
Námsgrein	Enska fyrir ferðapjónustu 3
Viðfangsefni	Samskiptamál, fagtengdur fræðilegur orðaforði, kynningartexti, hlustun, ritun, tal

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er að styrkja og byggja áfram upp sjálfstraust, færni og þjálfun nema við notkun tungumálsins í ferðamennsku.

Unnið er með tæknilegan og fagtengdan fræðilegan orðaforða í tengslum við þyngri texta. Gerð kynningartexta í tengslum við upplýsingar um (auglýsingu á) nærumhverfi. tengd ferðamennsku/ferðasögum og horft til dýpri umfjöllunar í ræðu og riti.

Öll tjáskipti fara fram á ensku. Áhersla er á alla færniþætti: lestur, ritun, tal og hlustun en mjög mikið unnið með tal- og ritmál, einkum í para- og hópvinnum auk umræðutíma. Náms efni eru flóknari og sérhæfðari textar fyrir ferðapjónustu og upplýsingamiðlun. Ritaðar samantektir og útdrættir í tengslum við lesefni og eða annað ferðatengt upplýsingaefni.

Námsþátturinn er á stigi B1/B2 í evrópska tungumálarammanum.

Forkröfur: ENSK2MÓ (81) eða sambærilegt (A2/B1)

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- víðtækum orðaforða tengdum landsvæði og vinnustað
- mismunandi hreim og aðstæðum
- að gera vandaða tilkynningu til gesta
- helstu atriðum jarðsögu svæðis
- helstu sögulegum þáttum tengdum mannvist svæðis.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- skrifa greinargóða tilkynningu
- skrifa samantekt / údrátt úr lengri texta
- ræða við gesti / samstarfsfólk í tengslum við íslenska menningu og sögu.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- greina aðalatriði við upplýsingaöflun
- lýsa kostum / göllum í ákveðnum aðstæðum
- samskipti við fólk með ensku að móðurmáli.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, munnlegt og skriflegt, einstaklings- og paraverkefni.

Leiðbeiningar

Mögulegt er að búta námsþáttinn niður í smærri búta (færri einingar í fleiri bútum).

Priðja mál - erlent tungumál

F- ERTU10L (3)

Þrep	1
Vinnustundir	100
Námsgrein	Erlent tungumál
Viðfangsefni	byrjendur, hlustun, lestur, tjáning, orðaforði

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er að styrkja og byggja áfram upp sjálfstraust, færni og þjálfun nema við notkun tungumálsins í ferðamennsku.

Unnið er með tæknilegan og fagtengdan fræðilegan orðaforða í tengslum við þyngri texta. Gerð kynningartexta í tengslum við upplýsingar um (auglýsingu á) nærumhverfi. tengd ferðamennsku/ferðasögum og horft til dýpri umfjöllunar í ræðu og riti.

Öll tjáskipti fara fram á ensku. Áhersla er á alla færniþætti: lestur, ritun, tal og hlustun en mjög mikið unnið með tal- og ritmál, einkum í para- og hópvinnum auk umræðutíma. Námsfni eru flóknari og sérhæfðari textar fyrir ferðaþjónustu og upplýsingamiðlun. Ritaðar samantektir og útdrættir í tengslum við lesefni og eða annað ferðatengt upplýsingaeefni. Námsþátturinn er á stigi B1/B2 í evrópska tungumálarammanum.

Forkröfur: HNF grunnur – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- víðtækum orðaforða tengdum landsvæði og vinnustað
- mismunandi hreim og aðstæðum
- að gera vandaða tilkynningu til gesta
- helstu atriðum jarðsögu svæðis
- helstu sögulegum þáttum tengdum mannvist svæðis.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- skrifa greinargóða tilkynningu
- skrifa samantekt / úrdrátt úr lengri texta
- ræða við gesti / samstarfsfólk í tengslum við íslenska menningu og sögu.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- greina aðalatriði við upplýsingaöflun
- lýsa kostum / göllum í ákveðnum aðstæðum
- takast á við flóknari (aðstæður í)
- samskipti við fólk með ensku að móðurmáli.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, munnlegt og skriflegt, einstaklings- og paraverkefni.

Leiðbeiningar

Mögulegt er að búta námsþáttinn niður í smærri búta (færri einingar í fleiri bútum).



Staðfræði ferðapjónustu

F-FLÍS1NL (2)

Þrep	1
Vinnustundir	40
Námsgrein	Ferðalandafræði Íslands
Viðfangsefni	Nærumhverfi og landshluti, afþreying, náttúra, menning, saga, samfélag

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfna nema við að afla sér gagna um nærumhverfið og vinna áfram með gögnin út frá hugmyndum og þörfum ferðapjónustu. Áhersla er á náttúru, menningu, samfélag og sögu svæðisins. Gerð styttri lýsinga og kynninga í para- og einstaklingsverkefnum. Nemar tileinka sér upplýsingar um möguleika í boði fyrir ferðapjónustu viðkomandi svæðis.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- nærumhverfinu, náttúru, og sögu
- menningu og samfélagi svæðisins
- ferðapjónustumöguleikum nærumhverfis.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- afla gagna með fjölbreyttum leiðum
- koma viðeigandi upplýsingum á framfæri.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- afla og miðla upplýsingum í tengslum við svæði vinnustaðarins
- beina upplýsingum um möguleika til afþreyingar að gestum.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings- og paraverkefni.



Náttúrufar og mannvist í ferðapjónustu

F- FLÍS2LP (3)

Þrep	2
Vinnustundir	60
Námsgrein	Ferðalandafræði Íslands
Viðfangsefni	Ísland, náttúra, menning, saga, samfélag

Lýsing

Í námsþættinum er áhersla á gagnaöflun um Ísland og vinnslu nema með þau gögn í tengslum við ferðapjónustu. Áhersla er á náttúru, helstu einkenni samfélags og sögu nærumhverfis og landsfjórðungs.

Forkröfur: FLÍS1NL (2)

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- meginatriðum í náttúrufari landshluta
- menningu og samfélagi landshluta vinnustaðar
- helstu þáttum tengdum sögu landshluta
- tengslum ferðapjónustu við náttúrufar og mannvist.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- afla gagna til upplýsingamiðlunar með fjölbreyttum leiðum
- koma viðeigandi upplýsingum á framfæri.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- miðla fróðleiksmolum og upplýsingum um landsvæðið
- ræða lítillega við gesti um þjóðina sem byggir landið.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings- og paraverkefni.



Fjölmening

F- FJÖM2SV (2)

Þrep	2
Vinnustundir	40
Námshgrein	Fjölmening
Viðfangsefni	Virðing, framkoma, sérstaða, skilningur

Lýsing

Námsþátturinn miðar að því að efla nema 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 laga framkomu á vinnustað að skilningi og virðingu fyrir fjölmeningu. Fjallað er um ólíka menningarheima og mikilvægi virðingar fyrir öllu fólki.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþátta

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- hvernig hegðun tengist menningarlegum uppruna fólks
- siðum og menningu ólíkra þjóða
- leiðum til að koma til móts við ólíkar þarfir og væntingar.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- vinna með fólki af ólíkum uppruna
- laga framkomu og verkefni starfsins að ólíkum viðskiptavinum.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- ræða um fjölmeningu á opinn og gegnsæjan hátt
- vinna á jákvæðan/hvetjandi hátt með hópi fólks af ólíkum uppruna
- laga eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum fjölmeningar.

Námsmat

Símat með fjölbreyttum matsaðferðum og áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings- og paraverkefni.



Fjölmenning í ferðapjónustu

F- FJÖM3SM (1)

Þrep	3
Vinnustundir	60
Námsgrein	Fjölmenning
Viðfangsefni	siðir og venjur - ólíkir menningarheimar

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að efla nema í árangursríkum samskiptum við gesti frá ólíkum menningarheimum með aukna víðsýni og umburðarlyndi að leiðarljósi.

Nemar þjálfast í að laga eigin framkomu að væntingum viðskiptavina í takt við viðurkennd viðhorf til fjölmenningar. Fjallað er um ólíka siði, venjur og leiðir til að veita gestum þjónustu sem endurspeglar skilning, þekkingu á og virðingu fyrir þeirra siðum. Rætt er um fjölmenningu á opinn og gegnsæjan hátt. Verkefni taka mið af virðingu fyrir fjölbreytni og fjölmenningarlegu samfélagi.

Forkröfur: FJÖM2SV (2)

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- ólíkri menningu milli heimshluta
- siðum og menningu ólíkra þjóða/hópa með áherslu á þjónustu við þá
- árangursríkum aðferðum við að þjónusta ólíka hópa á gististað.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- taka á móti og þjónusta gesti með ólíkar væntingar tengdar menningu
- styðja samstarfsfólk til þess að takast á við ólíkar kringumstæður á vinnustað
- ýta undir opin og gagnsæ samskipti um fjölmenningu.

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

- stuðla að vinnuumhverfi sem styður við fjölbreytni og jafnrétti í víðu samhengi
- taka á móti og þjónusta gesti að teknu tilliti til ólíkra siða gestanna.

Námsmat

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



Hreinlæti og örverufræði í ferðapjónustu

F- HRÖR1HS (5)

Þrep	1
Vinnustundir	40
Námsgrein	Hreinlætis- og örverufræði
Viðfangsefni	Hreinlæti, sóttvarnir, smitvarnir (HACCP I og II)

Lýsing

Fjallað er um grundvallaratriði í smit- og sóttvörnum með áherslu á persónulegt hreinlæti og þrif. Nemar fá þjálfun í að skipuleggja og beita aðferðum til að koma í veg fyrir smit, krossmengun og sjúkdómsvaldandi örverur í starfsumhverfinu. Einnig er fjallað um kvörðun og prófun mælitækja og þjálfunaráætlanir fyrir starfsfólk í tengslum við smit- og sóttvarnir. Nemar gera ýmis einstaklings-/para verkefni í tengslum við efnistöð.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- helstu sjúkdómsvaldandi örverum
- samhengi milli útbreiðslu örvera og hitastigs
- efnamengun í matvælum
- helstu ofnæmisvöldum
- krossmengun og hvernig má koma í veg fyrir hana.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- nota persónulegar smit- og sóttvarnir
- framkvæma þrif
- halda formlega þrifaskráningu
- taka sýni þar sem við á.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- fyrirbyggja smit á vinnustað
- koma í veg fyrir krossmengun í matvælum
- gera áætlanir um þrif
- styðja við þjálfun (nýs) starfsfólks í hreinlæti og smitvörnum.

Námsmat

Sí Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings- og paraverkefni.



Íslenska í ferðapjónustu fyrir útlendinga

F- ÍSAN1GI (24)

Þrep	1
Vinnustundir	100
Námsgrein	Íslenska sem annað mál
Viðfangsefni	Grunnur í íslensku, ferðapjónusta, A1

Lýsing

Ætlað byrjendum í íslensku sem hafa ekki færni í málinu. Tilgangurinn er að leggja grunn að færni við að skilja og tjá sig á einfaldan hátt í þjónustu við ferðafólk og í daglegu umhverfi.

Áhersla er á kurteisvenjur, orðaforða og þjálfun í einfaldri tjáningu á töluðu máli í daglegum samskiptum. Að namar geti nýtt íslenskt mál í starfstengdum verkefnum, farið eftir munnlegum og skriflegum leiðbeiningum og í auknu námi í íslensku. Einkum er tekið mið af einfaldri málnotkun, skilningi og myndun á stuttum setningum. Markmið er að namar nái grunntökum á íslensku og fái leiðsögn til að afla sér frekari færni og upplýsinga um starfstengd mál við daglegt líf og störf. Stig A1 samkvæmt evrópska tungumálarammanum.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- grunn orðaforða tengdum daglegu lífi
- grunn orðaforða tengdum ferðapjónustu
- persónubeygingum sagnorða
- nafnorðum og einkennum fallbeygingar
- grundvallarþáttum íslensks málkerfis.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- eiga einföld tjáskipti um kunnugleg efni þegar talað er skýrt
- fylgja einföldum fyrirmælum, nota helstu kveðjur og kurteisisávörp
- nota einfaldan orðaforða í tengslum við ferðapjónustu
- lesa einfalt íslenskt mál.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- taka þátt í námi sem fram fer að mestu á íslensku
- taka á móti íslenskum gestum sem ekki tala erlent tungumál
- greina einfaldar upplýsingar í (mæltu) talmáli.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, munnlegt og skriflegt, einstaklings- og paraverkefni.

Leiðbeiningar

Mögulegt er að búta námsþáttinn niður í smærri búta (færri einingar í fleiri bútum).



Íslenska í ferðapjónustu fyrir útlendinga 2

F- ÍSAN1ÍT (25)

Þrep	1
Vinnustundir	100
Námsgrein	Íslenska sem annað mál
Viðfangsefni	grunnleikni í íslensku, ferðapjónusta

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að nemandur þjálfist í daglegri notkun á íslensku. Áhersla er á talmál í tengslum við daglegt umhverfi til að geta byggt sjálfstætt ofan á færni. Byggt er á þjálfun úr fyrri námsþætti þar sem áhersla er á orðaforða í tengslum við starfið, hefðir, kurteisisvenjur og þjónustu. Einfaldur, orðaforði æfður. Verkefni í beinum tengslum við starf. Æfingar í hlustun og tali þar sem nemandur gera t.d. stutta kynningu í tengslum við starfsvið. Þjálfun að lesa og tala daglegt mál. Stig A1/A2 samkvæmt evrópska tungumálarammanum.

Forkröfur: ÍSAN1GI (24) eða sambærileg færni

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- orðaforða tengdum ferðapjónustu
- orðaforða í eigin starfi
- grundvallaratriðum íslensks málkerfis.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- lesa einfalda texta með algengum orðaforða í tengslum við starfsvið
- beita orðaforða og framburði á sem réttastan hátt.

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

- greina og bregðast við einföldum upplýsingum
- svara einföldum fyrirspurnum.

Námsmat

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

Leiðbeiningar

Mögulegt er að skipta áfanganum upp (búta niður) einingar.



Neytendaréttur í ferðapjónustu

F-NEYT2FE (2)

Þrep	2
Vinnustundir	20
Námsgrein	Neytendaréttur
Viðfangsefni	Neytendur, kvartanir, kærúmál, ferðapjónusta

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfva nema í að taka við og meðhöndla ábendingar og kvartanir. Í því felst ýmist að koma málum í farveg eða leysa sjálf úr málum. Allt eftir vinnureglum fyrirtækis og ábyrgðarluta einstaklings í starfi. Nemar fá innsýn í lagalegan rétt neytenda er varðar rekstur fyrirtækis. Áhersla er á að nemar vinni út frá mikilvægi orðspors fyrirtækis og að veita þjónustu í samræmi við sölu/viðskipti.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- hvað felst í neytendarétti
- almennum vinnureglum í fyrirtæki
- mikilvægi orðspors fyrirtækis.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- takast á við ábendingar og kvartanir viðskiptavina og samstarfsfólks
- veita lipra þjónustu í takt við vöruframboð fyrirtækis
- setja ábendingar og kvartanir í réttan farveg innan fyrirtækis.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- túlka grundvallar rétt neytenda
- taka faglega á ábendingum / kvörtunum og samkvæmt starfsreglum.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, munnlegt og skriflegt, einstaklings- og paraverkefni.



Neytendaréttur 2, réttind, skyldur

F- NELÖ2FE (1)

Þrep	2
Vinnustundir	20
Námsgrein	Neytendaréttur, réttindi og skyldur - þjónusta
Viðfangsefni	endurgreiðslur, viðbót/uppbót, réttur neytenda virtur

Lýsing

Fjallað er um réttindi og skyldur neytenda og seljenda með vísan til gildra laga um neytendakaup. Farið yfir helstu leiðir til að bregðast við ef vanefndir annars aðila koma upp, s.s. endurgreiðslur eða uppbót af hálfu seljanda og kröfur á hendur kaupanda. Skerpa á mikilvægi orðspors fyrirtækis. Praktísk verkefni og dæmi.

Forkröfur: NEYT2FE (2)

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- leiðum til að bregðast við vanefndum af hendi seljanda
- leiðum til að bregðast við vanefndum af hendi kaupanda.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- bregðast við ábendingum og kvörtunum á viðeigandi hátt
- veita afslætti og uppbót þegar það á við
- vísa málum áfram til stjórnanda þegar við á.

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

- leysa úr þeim ábendingum og kvörtunum sem upp koma á viðeigandi hátt
- bregðast við vanefndum af hálfu kaupanda.

Námsmat

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



Samskipti og þjónusta í ferðapjónustu I

F- ÞJÓF1GR (2)

Þrep	1
Vinnustundir	40
Námsgrein	Þjónustufærni
Viðfangsefni	Þjónustulund, samskipti, viðmót

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er að efla nema í að hlusta á fólk, tjá sig skýrt og með óyggjandi hætti, stuðla að opnum tjáskiptum. Áhersla er á kurteisi í framkomu en ákveðna líkamstjáningu sem er þjálfuð. Umræður og þjálfun við að setja fólk í mörk og ákjósanleg viðbrögð við jákvæðri og neikvæðri gagnrýni. Í takt við fyrirmyndarþjónustu er þjálfaður eiginleikinn að lesa í væntingar/hugmyndir viðskiptavina um hvort og hvernig óskir og þarfir hafa verið uppfylltar.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- mikilvægi virkrar hlustunar
- áhrifum góðs viðmóts á gesti og samstarfsfólk
- kurteisi í framkomu
- mikilvægi fyrirmyndarþjónustu.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- veita gæðapjónustu í samræmi við verkferla vinnustaðar
- koma fram af öryggi og kurteisi
- forgangsraða þjónustuverkefnum.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- fylgja verkferlum vinnustaðar við móttöku og þjónustu ferðafólks
- meta hvort þjónustubörf viðskiptavinar hafi verið mætt
- leysa mál viðskiptavina eftir mikilvægisröð.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings- og paraverkefni.



Samskipti og þjónusta í ferðapjónustu II

F- ÞJÓF2FR (2)

Þrep	2
Vinnustundir	60
Námsgrein	Þjónustufærni
Viðfangsefni	Þjónustulund, gestrisni, viðmót

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er að efla nema í að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu með áherslu á (að veita) umfram þjónustu. Hér er framhald af fyrri námsþætti í þjónustufærni með aukinni áherslu á þjónustulund. Rætt er um mikilvægi þjónustulundar og hvernig andstæður hennar geta birst. Fjallað er um leiðir til að komast að óljósum óskum viðskiptavina og koma til móts við mögulegar óskir. Áhersla er á að efla leikni í samskiptum og laga tjáskipti að aðstæðum hverju sinni.

Forkröfur: ÞJÓF1GR (2) eða sambærilegt

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- hvað fyrirmyndar þjónusta felur í sér
- umframþjónustu, hvenær og hvernig er hún veitt
- aðferðum við að halda ró við krefjandi aðstæður.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- hlusta eftir og átta sig á óskum viðskiptavina
- bjóða viðskiptavinum viðbótarþjónustu eða -vörur
- leggja sig fram um að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- leita leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavina
- kanna og draga fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavina
- halda ró sinni í samskiptum við krefjandi aðstæður.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings- og paraverkefni.



Samskipti og þjónusta III, þjónustufærni

F- ÞJÓF3FP (1)

Þrep	3
Vinnustundir	60
Námsgrein	Þjónustufærni (hospitality)
Viðfangsefni	samskipti, úrlausnir, skipulag, upplýsingar berist réttum aðilum

Lýsing

Námsþættinum er ætlað að auka þekkingu og hæfni til að mæta þörfum og leysa úr beiðnum viðskiptavina. Áhersla er lögð á samvinnu við ólíkar einingar inna fyrirtækis og önnur fyrirtæki til að koma til móts við óskir viðskiptavina. Skoðaðar eru leiðir til að skipuleggja og halda yfirsýn þegar fleiri koma að því að veita þjónustu. Þjálfaðar leiðir við að fylgja málum eftir sem og skýr og skipuleg samskipti við alla aðila sem koma að hverju sinni.

Forkröfur: VINS1FR (13) og ÞJÓF1FR (2)

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- leiðum til að mæta ólíkum þörfum viðskiptavina
- hlutverk annarra innan og utan fyrirtækis við lausn mála
- leiðum við skipulagningu og til að halda yfirsýn.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- eiga skýr og skipuleg samskipti við viðskiptavini og samstarfsfólk
- fylgja málum eftir til enda
- skipuleggja og tryggja aðkomu annarra við að mæta þörfum og óskum viðskiptavina.

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

- leysa úr óskum viðskiptavina og skipuleggja aðkomu annarra að því
- mæta ólíkum þörfum viðskiptavina og skipuleggja aðkomu annarra að því
- eiga skýr og skipuleg samskipti við viðskiptavini, samstarfsfólk og aðra sem koma að lausn mála.

Námsmat

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

Leiðbeiningar



Skyndihjálpar

F-SKYN1VB (9)

Þrep	1
Vinnustundir	20
Námsgrein	Skyndihjálpar
Viðfangsefni	Viðbrögð á slyssað, - helstu áverkar, grunn endurlífgun, nota sjálfvirk hjartastuðtæki

Lýsing

Í námsþættinum er fjallað um rétt viðbrögð á slyssað, skoðun og mat. Nemar þjálfast í endurlífgun og meðferð á helstu tegundum blæðinga, lost og viðbrögð við lostástandi. Notkun á helstu tegundum sára, umbúða og sárabinda. Brunasár, flokkun þeirra og rétt viðbrögð. Helstu höfuð-, háls- og hryggáverkar og fjallað um bestu viðbrögð. Fjallað um bráðasjúkdóma, eitranir, bit og stungur. Mikilvæg viðbrögð við háska af völdum hita. Gerð er grein fyrir björgun og flutningi einstaklinga af slyssað.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- hugmyndafræði skyndihjálpar
- losti og viðbrögðum við því
- mati á brunasárum
- dauðadái og endurlífgun
- notkun hjartastuðtækis
- fyrstu meðferð sára/brunasára/kalsára
- skyndihjálpar við bráðum sjúkdómum
- aðferðum til að stöðva lífshættulega blæðingu.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- skoða og meta slasaðan einstakling
- meðhöndla brunasár
- bregðast við helstu höfuð-, háls og hryggjaráverkum
- nota hjartastuðtæki
- taka viðeigandi lífsmörk hjá einstaklingi.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- búa um veika / slasaða af öryggi sem bíða aðstoðar fagfólks
- geta á öruggan hátt aðstoðað fólk með stöðuga og óstöðuga áverka
- meta og veita fyrstu hjálpar við helstu áverkum og sárum.

Námsmat

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



Starfsumhverfi ferðapjónustunnar

F-STFE2FE (2)

Þrep	2
Vinnustundir	40
Námsgrein	Starfsumhverfi ferðapjónustu
Viðfangsefni	Fyrirtæki, ferðapjónusta, starfsumhverfi

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er að auka almenna þekkingu á starfsumhverfi ferðapjónustunnar og efla nema við að nýta þekkingu við algengar vinnuaðstæður. Fjallað er um hvaða opinberar stofnanir og reglugerðir tengjast starfsgreininni og að hvaða marki. Þá er rætt um helstu stefnu stjórnvalda í ferðamálum og hvernig sú stefna hefur þróast til þessa. Áhersla er á að nemandi tengi starfsumhverfi eigin vinnustaðar við greinina sem heild. Ólíkar gerðir fyrirtækja í ferðapjónustu og að hvaða þættir geta skipt máli fyrir stöðu fyrirtækja.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- starfsumhverfi og hvernig vinnustaður tengist starfsgreininni sem heild
- helstu lögum og reglugerðum sem eiga við í ferðapjónustu
- helstu opinberu stofnanir sem tengjast greininni beint og óbeint
- almennum upplýsingaveitum sem tengjast ferðapjónustu.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- nýta þekkingu sína á starfsumhverfinu við dagleg störf
- fylgjast með umræðu í tengslum við starfsgreinina t.d. í fjölmiðlum
- afla og miðla til samstarfsfólks upplýsingum frá ólíkum upplýsingaveitum.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- segja frá starfsemi og starfsumhverfi fyrirtækis
- leita til viðeigandi stofnana í tengslum við starfssvið fyrirtækis
- nota upplýsingaveitur eins og þarf við störf
- ræða tengsl atvinnugreinar sem getur haft áhrif (lítil/mikil) á störf fyrirtækis.

Námsmat

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



Umhverfismál og sjálfbærni í ferðapjónustu

F- SJÁL1FE (3)

Þrep	1
Vinnustundir	40
Námsgrein	Sjálfbærni
Viðfangsefni	Ferðapjónusta, sjálfbærni, umhverfismál

Lýsing

Námsþátturinn er kynning á umhverfismálum og sjálfbærni. Nemar kynnast hugtökum sjálfbærni og fá innsýn í opinbera stefnu í umhverfismálum. Áhersla er á mikilvægi réttar flokkunar og skila á eignum og ílátum til rétttra aðila. Hvaða úrgangur má fara í almennt sorp og hvað verður um sorpið sem samfélagið skilar frá. Sundrunartími (og -stuðull) efna og ólíkra gerða sorps. Nemar kynna sér sérstaklega hvernig umhverfisstefna er framkvæmd í fyrirtækjum og í einstaka greinum ferðapjónustunnar.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- helstu hugtökum um sjálfbærni og umhverfismál
- opinberri stefnu í umhverfismálum
- helstu flokkum sem sorp er almennt flokkað í
- hvað felur flokkun sorps í sér
- almennu ástandi flokkunarmála á landinu.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- afla sér upplýsinga og gagna um umhverfismál
- vinna eftir umhverfismarkmiðum vinnustaðar
- flokka meðvitað allt tilfallandi sorp á vinnustöð/vinnustað
- taka virkan þátt í umræðum um flokkun sorps.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- upplýsa viðskiptavinum um stefnu fyrirtækis í flokkun og sjálfbærni
- ræða samhengi flokkunar sorps og siðferði í umhverfismálum
- sýna ábyrgð í umhverfismálum með virkri þátttöku í orði og verki.

Námsmat

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



Umhverfismál og sjálfbærni

F- SJÁL2FR (1)

Þrep	2
Vinnustundir	100
Námsgrein	Umhverfismál og sjálfbærni
Viðfangsefni	sjálfbærni, ferðaþjónusta, gististaðir

Lýsing

Í námsþættinum er áhersla á þrjár megin stoðir sjálfbærrar þróunar, efnahagslega, samfélagslega og umhverfislega.

Fjallað er um hvernig unnt er að styðja við sjálfbæra starfshætti gististaða og horft til náttúruverndar, orkunýtingar, innkaupa, úrgangs, samfélags, auðlinda, bygja og markaðar í þeirri umfjöllun. Áhersla er á mikilvægi upplýsingaveitu til viðskiptavina, m.a. um áherslur gististaðar um sjálfbærni og umhverfisvernd.

Forkröfur: SJÁL1FE (3) eða sambærileg færni

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- þremur stoðum sjálfbærrar þróunar
- grunnhugsun sjálfbærrar nýtingar auðlinda
- hvernig megi draga úr neikvæðum umhverfisáhrifum
- hvað sjálfbærir starfshættir gististaða fela í sér
- íslenskum og erlendum viðmiðum um sjálfbærni gististaða.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- greina leiðir til að auka sjálfbærni gististaðar
- miðla upplýsingum um áherslur gististaðar í sjálfbærni
- miðla upplýsingum til viðskiptavina sem hvetja til umhverfismeðvitundar þeirra.

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

- nýta þekktar leiðir til að draga úr umhverfisspori gististaðar
- benda á leiðir til að auka sjálfbærni gististaðar.

Námsmat

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



Upplýsingatækni

F- UPPT1FH (33)

Þrep	1
Vinnustundir	60
Námsgrein	Upplýsingatækni
Viðfangsefni	Ferðþjónusta, hugbúnaður, upplýsingalæsi, netsiðfræði

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er þjálfun í ritvinnslu, töflureikni og markviss vistun gagna. Nemar þjálfast í að skrifa formlegan texta í takti við aðstæður. Þjálfun er einkum verkefnabundin í tengslum við ólíkar aðstæður. Áhersla er á netsiðfræði, upplýsingalæsi og gerðir hugbúnaðar. Unnið er með algengan hugbúnað ferðþjónustufyrirtækja og opinn hugbúnaður sérstaklega kynntur.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- helstu gerðum verkefna við störf in í tengslum við ritvinnslu og töflureikni
- mikilvægi formfestu í skriflegum verkefnum fyrirtækis
- áreiðanleika upplýsinga
- algengum hugbúnaði sem notaður er í ferðþjónustu.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- fylgja viðurkenndu netsiðferði í samskiptum á netinu
- nota helstu forrit í ritvinnslu og töflureikni
- vista gögn fyrirtækis á réttum stöðum
- skrifa formlegan texta.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- vinna nokkuð sjálfstætt með tölvutengdan hugbúnað
- meta hvort verkefni verði leyst með form- eða óformlegum hætti.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings- og paraverkefni.



Upplýsingatækni - ferðapjónusta

F- UPPT2MT (9)

Þrep	2
Vinnustundir	60
Námsgrein	Upplýsingatækni
Viðfangsefni	notkun búnaðar og forrita, tæknileg aðstoð við gesti

Lýsing

Námsþátturinn miðar að því að styrkja nema í að nota algengan búnað og forrit sem eru notuð á gististöðum. Svo sem að þjálfast í notkun bókunarkerfis, nota vefbókunarkerfi, símkerfi og annan helsta hug- og vélbúnað vinnustaðar. Þjálfuð er notkun á helstu bókunarsíðum, birting tilkynninga á vef gististaðar o.fl. Nemi fær þjálfun í að aðstoða gesti við að nýta tæknina s.s. að tengjast neti, benda gestum á gagnleg öpp og annað í tengslum við algengan hugbúnað.

Forkröfur: UPPT1FH (33) eða sambærileg færni

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- tækni- og vélbúnaði sem nýtist í starfi í móttöku
- forritum sem nýtast í starfi í móttöku á gististað
- algengasta búnaði sem gestum stendur til boða að nota.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- nota viðeigandi tæknibúnað og forrit í starfi í móttöku
- aðstoða gesti við að nýta sér gagnleg öpp og vefi.

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

- beita viðeigandi forritum og tæknibúnaði við störf í móttöku
- aðstoða gesti við algeng tæknileg úrlausnarefni.

Námsmat

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



Vatnið og böðin

F- VABA2LB (1)

Þrep	2
Vinnustundir	40
Námsgrein	Vatn - heilnæmi og hættur
Viðfangsefni	hollustuhættir á baðstöðum, sýrustig vatns, glært (gegnsett) og ekki glært (ógegnsett) vatn, sérstaða og heilnæmi vatns

Lýsing

Fjallað um mikilvægi hreinlætis, sóttvarna og réttar meðhöndlunar efnavara á baðstað. Sýrustig baðvatns er skoðað, hvað er mikilvægt, þ.e. hvort og hvers vegna vatnið þarf að vera súrt, hlutlaust eða basískt. Hverju breytir sýrustigið fyrir virkni, heilnæmi og vellíðan fólks í vatni. Ástæður fyrir ákjósanlegasta gildi sýrustigs baðvatns. Sérstaða og heilnæmi vatns á Íslandi, umfjöllun um gegnsett og ógegnsett vatn, í hverju liggur helsti munur á útliti og megin innihaldi ásamt því hvað skiptir máli varðandi gæslu og öryggi gesta. Rætt um heit og köld böð, heilnæmi og hættur.

Forkröfur: VIMA1FE (2) – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- efnum og áhöldum sem almennt eru notuð í starfseminni
- áhrifum umhverfispátta og óhappa á vinnuvernd og þrif
- afleiðingum og eðli sóunar á gæðum
- gildi þess að halda sýrustigi baðvatns innan marka forskriftar
- helstu efni/efnasambönd í köldu og heitu vatni á Íslandi
- mögulegum hættum við heit og köld böð.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- umgangast efnavörur
- nýta efni og áhöld í samræmi við verkferla
- fylgja reglum um viðmið samkvæmt gæðaviðmiðum um hollustuhætti
- forðast sóun verðmæta.

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

- gera grein fyrir helstu efnum sem notuð eru við meðhöndlun baðvatns
- bregðast við fyrirspurnum gesta
- fylgjast með og geta brugðist við svo að baðvatn sé í samræmi við forskrift baðstaðar.

Námsmat

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

Leiðbeiningar



Vinumarkaðurinn í ferðapjónustu

F- VIMA1FE (2)

Þrep	1
Vinnustundir	20
Námsgrein	Vinumarkaðurinn
Viðfangsefni	Réttindi, skyldur, ferðapjónusta, vinnumarkaður

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er fyrst og fremst kynning á réttindum og skyldum starfsfólks á vinnumarkaði. Farið er yfir helstu atriði kjarasamninga og vinnuréttar. Rætt er um hollustuhætti og aðbúnað á vinnustað, mikilvægi félagslegs vinnuumhverfis og samskipti á vinnustað. Hverjar helstu ástæður bæði ytri og innri aðstæðna hafa áhrif á líðan starfsfólks. Nemar þjálfast í umræðum og að nálgast helstu gögn varðandi réttindi og skyldur á vinnumarkaði.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- réttindum og skyldum starfsmanna í ferðapjónustu
- kjarasamningum og vinnurétti
- helstu skyldum vinnuveitenda
- hollustuháttum, aðbúnaði og samskiptum á vinnustað.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- lesa/túlka eigin kjarasamninga og vinnurétt
- lesa og túlka launaseðla
- afla upplýsinga hjá stéttarfélagi.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- ræða eigin stöðu, réttindi og starfskjör
- gera grein fyrir eigin skyldum í starfi.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings- og paraverkefni.



Vinnustaðanám í ferðapjónustu

F- VINS1FE (13)

Þrep	1
Vinnustundir	80
Námsgrein	Vinnustaðanám
Viðfangsefni	ferðapjónusta, hreinlæti, tímastjórnun, öryggi, þjónustufærni

Lýsing

Tilgangur og meginstoð námsþáttarins er þjálfun og yfirfærsla náms úr undanföllum til þess sem fram fer á vinnustað /-stöðum. Nema velja vinnustað (verði því við komið) eða fá úthlutað eftir óskum nema og kröfum skóla. Áhersla er á þjálfun í tengslum við hreinlæti, persónulegt öryggi og öryggismál á vinnustað (almenn öryggismál með áherslu á öryggi gesta og starfsfólk), forgangsröðun verkefna og þjónustufærni. Þjálfun og æfingar í öryggis- og rýmingaráætlun vinnustaðar. Sérstök áhersla er á verkfæri og aðferðir tímastjórnunar og þjálfun nema í notkun þeirra þátta við helstu störf.

Forkröfur: HRÖR1HÖ (5), ÞJÓF1GR (2), ÞJÓF2FR (2)

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- mikilvægi tímastjórnunar, að skipuleggja vinnutímann sem heild
- aðferðum við að setja markmið
- forgangsröðun verkefna
- smit- og sóttvörnum (útbreiðslu örvera)
- öryggis- og rýmingaráætlun vinnustaðar
- varúðarmerkingum og algengum hættum við og á vinnustaðnum
- hvað góð þjónusta felur í sér.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- setja sér markmið
- forgagnsraða verkefnum eftir mikilvægi
- vinna eftir áætlun og meta tímaþörf
- sinna smit- og sóttvörnum á vinnustað
- fylgja öryggis- og rýmingaráætlunum vinnustaðar
- tilkynna um hættur í starfsumhverfinu
- sinna viðskiptavinum af kostgæfni.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- ræða breytingar sem gera þarf á áætlun
- vakta og ljúka verkefnum
- upplýsa og aðstoða viðskiptavini um öryggismál.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema. Ferillbók í tengslum við verk- og vinnustaðanám eins og við á.



Vinnustaðanám í ferðþjónustu

F- VINS2FR (42)

Þrep	2
Vinnustundir	120
Námsgrein	Vinnustaðanám
Viðfangsefni	heildar yfirsýn: störf, þjónusta, viðskiptaaðilar, áfangastaðir, réttindi og skyldur fyrirtækis gagnvart viðskiptavinum

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er að nemi tileinki sér þætti sem styðja við mikilvægi yfirsýnar móttöku á önnur störf, samskipti við alla þjónustu gististaðar og áfangastaðar. Heildar yfirsýn á allar deildir og viðskiptaaðila. Fjallað er um yfirsýn yfir birgðahald, pantanakerfi og að geta hlaupið í og sinnt nauðsynlegum verkefnum sem alla jafna falla ekki undir starfsskyldur í móttöku. Nýting vöru og þjónustu. Skyldur fyrirtækis gagnvart viðskiptavinum.

Áhersla er á að nemi kynnist öllum störfum á gistiheimili og mikilvægi starfa við að veita gestum sem besta upplifun af dvölinni. Nemi þjálfast í skipulagningu herbergisþrifa með hliðsjón af bókunum. Leiðir við að bóka gesti til að hámarka nýtingu á gistirými. Þjálfar upplýsingamiðlun til gesta, samstarfsfólks og tengdra fyrirtækja. Öryggis- og rýmingaráætlun gangsett og æfð. Miðað er við að nemi taki VINS2FR undir lok eða á síðari hluta náms í sérhæfingu.

Forkröfur: VINS1FE (13)

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- ólíkum (hlut)verkum starfsfólks á gististað
- starfi í móttöku
- bókunarkerfi
- helstu störfum á vinnustað
- verkefnum helstu starfa vinnustaðar
- helstu skyldum fyrirtækis gagnvart viðskiptavinum.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- nota bókunarkerfi og annan hugbúnað sem starf krefst
- bóka herbergi
- miðla upplýsingum til samstarfsfólks, t.d. milli vakta
- upplýsa gesti um þjónustu og tilboð á gististað
- veita upplýsingar um afþreyingarmöguleika á landsvæði.

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

- sinna starfi í móttöku, upplýsa og ræða við gesti
- leita leiða til að mæta forföllum og öðru sem fallið getur undir verksvið.

Námsmat

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

Leiðbeiningar



Vinnustaðanám – baðstaðir / starfsnám

F- VINS2LB (51)

Þrep	2
Vinnustundir	80 (12 + 68)
Námsgrein	Vinnustaðanám II
Viðfangsefni	þjónusta, mælingar, notkun hættulegra efna, veitingar

Lýsing

Tilgangur og markmið er að nemar þjálfist í fjölbreyttum verkefnum í starfi á náttúrubaðstað, kynnist verkferlum, vörum, þjónustu og sérstöðu baðstaðarins ásamt þjálfun í liprum samskiptum og þjónustu við viðskiptavini og samstarfsfólk. Áhersla er á notkun réttra efna og búnaðar við þrif, bæði í tengslum við laugar og veitingaþjónustu. Nemar fá þjálfun í að mæla með og reiða fram veitingar í samræmi við kröfur vinnustaðar.

Þjálfun í notkun vél- og hugbúnaðar sem starfið getur krafist, mikilvægi öryggisáætlana með áherslu á ólíkar hættur í starfi og þess að huga ávallt að öryggi gesta og starfsfólks. Þjálfun á öryggisáætlun og við skipulagningu á rýmingu í neyðartilvikum. Fjallað er um ólíkar hliðar vinnuverndar og að tileinka sér góða líkamsbeitingu. Þjálfun er hvernig best er að bera sig að við að tryggja öryggi m.a. með notkun gátlista, verkferla og forgangsröðun. Rík áhersla á mikilvægi þess að halda trúnað við gesti og laga þjónustu að þörfum þeirra.

Forkröfur: VINS1FE (13), VINS2FR (42) – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- efnum og búnaði sem notaður er við þrif
- veitingum sem seldar eru á staðnum, t.d. (áfengir) drykkir
- viðbrögð við mögulegum hættum sem ógnað geta öryggi gesta og starfsfólks
- vörum, þjónustu og sérstöðu baðstaðar
- hvað felst í öryggis- og rýmingaráætlun
- búnaði og tækni sem notuð er.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- nota viðeigandi efni og búnað við störf
- fylgjast með gestum og veita leiðsögn eftir þörfum
- reiða fram veitingar í samræmi við kröfur staðarins
- fylgja öryggisáætlun og leiðbeina öðrum
- bæta úr augljósum varhugaverðum aðstæðum á vinnustað.

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

- taka þátt í þrifum og meta þrif á baðstaðnum
- bregðast við og fyrirbyggja hættur (vörn gegn vám)
- laga þjónustu að fjölbreyttum hópi gesta
- halda trúnað við gesti í viðkvæmum aðstæðum
- efla öryggisvitund í umhverfi sínu.

Námsmat

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

Leiðbeiningar



Vöruþekking og sölufærni í ferðþjónustu

F- VASA2FE (2)

Þrep	2
Vinnustundir	40
Námsgrein	Vara og sala
Viðfangsefni	Sala, sölutækni, sölufæri, ferðþjónusta

Lýsing

Fjallað er um sölu sem ferli, stutt og hefðbundið eða fyrirhafnarmeira þar sem samtal og innsæi seljanda auka á líkur góðrar sölu. Fengist er við grundvallaratriði í sölutækni sem er þjónusta við viðskiptavin, um sölufæri með áherslu á vöruþekkingu og upplýsingaleit. Þjálfun í að lesa viðskiptavini til að koma auga á möguleika til sölu og nota mismunandi aðferðir við að ljúka sölu. Jafnframt er fjallað um þætti sem einkenna góðan sölumann og um kauphegðun viðskiptavina.

Forkröfur: Aðgangur að námsleiðinni – mat fræðsluaðila

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- vöruframboði vinnustaðar
- upplýsingaleit um vörurnar
- sölutækni
- sölufæri
- ákvörðun kaupanda í sölufærinu
- leiðum við að miðla upplýsingum til viðskiptavina og samstarfsaðila.

Leikniviðmið: Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- segja frá vöru, stuttlega og einnig ítarlega
- meta árangur af sölustarfi
- laga sig að söluhverfinu með marksækni í huga
- nota mismundandi aðferðir í sölufærinu.

Hæfniviðmið: Nemi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- beita innsæi við sölutækni
- laga sölufæri að aðstæðum hverju sinni
- finna tækifæri með áherslu á viðbótarsölu.

Námsmat

Símat með áherslu á leiðsagnarmat sem byggir á vinnu og virkni nema, einstaklings- og paraverkefni.



Öryggismál á baðstað

F- ÖMÁL2LB (6)

Þrep	2
Vinnustundir	60
Námsgrein	Öryggismál
Viðfangsefni	öryggismál á náttúru - baðstað

Lýsing

Tilgangur námsþáttar er að nemar tileinki sér það sem við á úr lögum nr. 7/1998 (kaflar: I; II; VIII; XVI) og einnig helstu atriði úr B nr. 814/2010, s.s. viðurlög baðstaðar við að bregða út af reglugerð, flokkun lauga, starfsleyfi, ákvörðun um gestafjölda í tengslum við allan aðbúnað. Fjallað er um mikilvægi gæslu og öryggis þar sem baðvatn er ekki gegnsætt (glært). Öryggisreglur, neyðar- og viðbragðsáætlun ásamt gæslu sem viðhafa skal. Þjálfun í að framfylgja öryggisáætlun og rýmingu með öryggi gesta sem best tryggt. Þá er tekið fyrir öryggi á vinnustað og leiðir til að draga úr slyshættu. Einnig eru þjálfuð grunnatriði í sjálfsvörn og viðbrögð við hættu.

Fjallað er um ráðlagða hámarks tímalengd í heitu og í köldu vatni. Möguleg einkenni og afleiðingar ofkælingar og of langa dvöl í heitu vatni. Farið er yfir umsjón og meðferð áhaldna, leik- og hjálpartækja. Einnig er fjallað um mikilvægi og uppfærslu á ýmiss konar upplýsingum til gesta. Nemar skulu þekkja og nýta leiðbeinandi merkingar vegna öryggis.

Hæfnispróf fyrir laugargæslu er fyrir þann hluta hóps sem slíkum störfum sinnir. Sá hluti hóps sem sinnir ekki slíkum störfum fer dýpra í aðra hluta námsefnis og vinna að öðrum verkefnum þann hluta námsþáttar (u.þ.b. 10 klst.).

Forkröfur: VINS2FR (42) eða sambærilegt

Hæfniviðmið námsþáttar

Þekkingarviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- reglugerð B nr. 814/2010
- mikilvægi vatnsgæða og mælingum á þeim
- hættum í laug og á laugarsvæði
- hvað felst í virkjun rýmingaráætlunar
- hvað felst í hæfnisprófi fyrir laugargæslu
- öryggisgæslu í gegnsæju og ógegnsæju baðvatni.

Leikniviðmið: Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- gera grein fyrir flokkun lauga
- huga að öryggi gesta og samstarfsfólks
- bregðast við og nota fyrstu hjálp
- nota hjartastuðtæki
- fylgja öryggisáætlun og leiðbeina öðrum
- greina mögulegar hættur í umhverfinu og bregðast við þeim
- bæta úr augljósum varhugaverðum aðstæðum á vinnustað.

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

- meta áhrif hámarks fjölda gesta á starfseminu
- vakta afmörkuð (laugar)svæði og geta brugðist við óhöppum og hættu
- koma fram með tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant
- ræða mikilvægi þess að fylgja öryggisreglum.

Námsmat

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

