

# NÁMSLÝSING

STARF Í  
FERÐAÞJÓNUSTU

Námskrá: Smiðja 2 – 1



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

**NAFN NÁMSLÝSINGAR**

Nafn vinnustofu smiðju – í samræmi við námskrá Smiðja 2 – 1 (23-556-2-160)

**VINNUSTUNDIR ÞÁTTTAKANDA**

Klukkustundir 160

**HVERJUM ÆTLAÐ**

Fullorðnu fólki á vinnumarkaði 18 ára eða eldra með stutta skólagöngu að baki

**FJÖLDI EININGA**

8 framhaldsskólæiningar

**ÚTGEFANDI**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins

1. útgáfa 2025

**Gert af:** Mími símenntun

- Staðfestist af FA samkvæmt reglum v-hæfniviðmiða námskrár

# Efnisyfirlit

NOTKUN HUGTAKA Í NÁMSLÝSINGUM FA .....	2
NÁMSLÝSING .....	2
<b>INNTÖKUSKILYRÐI</b> .....	3
HÆFNIVIÐMIÐ NÁMSKRÁR SMÍÐJA 2-1 .....	3
UMFANG OG INNIHALD .....	3
SKIPULAG .....	3
HAGNÝTAR UPPLÝSINGAR UM FRAMKVÆMD .....	4
ALMENNAR UPPLÝSINGAR TIL FRÆÐSLUAÐILA/ LEIÐBEINENDA .....	4
NÁMSPÆTTIR .....	5
YFIRLITSTAFLA .....	5
VERKEFNI Í SMÍÐJU 2 – 1.1      F-SMIÐ 1 VA (27) .....	6
<i>Námsmat</i> .....	6
VERKLAG OG VINNUBRÖGÐ 2 – 1.2      F-SMIÐ 1 VE (1) .....	7
<i>Námsmat</i> .....	7
ÞJÁLFUN OG SJÁLFSTÆÐ VINNA, SMÍÐJA 2 – 1.3      F-SMIÐ 1 ÞS (1) .....	8
<i>Námsmat</i> .....	8

# Notkun hugtaka í námslýsingum FA

Vísast til vefsíðu Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins <https://frae.is/namskra/hugtakalisti/>

## Námslýsing

Námslýsingin er gerð út frá námskrá FA Smiðja 2 – 1, (23-556-2-160), í námskrárgrunni Menntamálastofnunar og á vef FA.

Námskráin Ferðapjónustusmiðja lýsir námi á 2. þrepi hæfniramma um íslenskt menntakerfi, skipt í 3 námsþætti sem eru verkefni í smiðju, verklag og vinnubrögð auk þjálfunar og sjálfstæð vinna. Megintilgangur með námi í Ferðapjónustusmiðju er að nemar kynnist fjölbreyttum vinnuaðferðum þar sem reynir á verkunnáttu, sköpunarkraft, samhæfingu og fjölbreytt tjáningarform. Námið er ætlað þeim sem vilja kynnast störfum og hugmyndafræði í starfsemi ferðapjónustu á Íslandi. Áhersla er á almenna starfshæfni nema eins og hún hefur verið skilgreind hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA).

Markmið Ferðapjónustusmiðju er að nemar öðlist skilning og getu til að vinna að einföldum verkum í störfum tengdum ferðapjónustu. Nemar nýta kunnáttuna til að vinna að eigin verkum eða verkum annarra undir leiðsögn, fá innsýn í og taka virkan þátt í verkefnum. Áhersla er á að nemar tileinki sér sjálfstæð og öguð vinnubrögð auk þess að efla samvinnu- og samskiptafærni sína. Sú reynsla nýtist nemum við að bæta við sig frekari þekkingu, leikni og hæfni.

Námið er 160 klukkustundir að lengd, sjá nánar í yfirlitstöflu á síðu 5, þrjár námsþættir og 8 einingar á framhaldsskólastigi.

Við námslok er möguleiki á að óska eftir mati á náminu í framhaldsskóla. Slíkt mat getur verið breytilegt eftir námsbrautum og skólum en skólastjórnendur hvers skóla eru ábyrgir fyrir mati skólans á námi frá öðrum fræðslustofnunum.

Eftirfarandi námslýsing er ætluð nemum, leiðbeinendum og fólki sem vill bjóða nám af þessu tagi. Námslýsingin er einnig ætluð fólki sem vill leggja mat á námið í tengslum við starf, nám eða annað sem þetta nám kann að hafa þýðingu fyrir.

## Inntökuskilyrði

Nemendur þurfa að hafa færni í íslensku sem samsvarar A.2 samkvæmt evrópska tungumálarammanum.

## Hæfniviðmið námskrár Smiðja 2-1

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

### Þekking:

Nemi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- helsta fagmáli í tengslum við verkefni smiðjunnar
- reglum, verkferlum og vinnubrögðum sem tilheyra starfinu
- eiginleikum og nýtingu efna við vinnslu verks í smiðju
- verkáætlun, verklýsingu og tengdum gögnum
- undirbúningi verks s.s. með einföldum skýringamyndum eða öðru
- virkni algengra áhaldna og tækja sem henta starfinu
- mikilvægi góðs sjálfstrausts í samskiptum.

### Leikni:

Nemi skal hafa öðlast leikni í að:

- fylgja reglum, verkferlum og öðrum ákvörðunum á vinnustað
- vinna sjálfstætt og með öðrum að lausn verkefna
- nota mismunandi aðferðir sem hæfa verkefninu
- lesa og rissa einfaldar teikningar / skýringamyndir
- nota viðeigandi efni, meðhöndla þau m.a. til að ná fram ólíkum áhrifum
- beita viðeigandi fagþekkingu og þekkja fagmálið
- nota algeng áhöld og tæki.

### Hæfni:

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

- sýna fram á góðan undirbúning og öguð vinnubrögð
- leysa viðfangsefni / verkefni sem tilheyra starfinu
- fylgja fyrirfram ákveðnum reglum og verkferlum á vinnustað
- sýna jákvætt viðhorf til starfsins og axla ábyrgð á því
- vinna verkefnin sjálfstætt og í samstarfi við aðra
- þróa hugmyndir og hagnýta tækni
- fjalla um / ræða vinnuna út frá eigin túlkun.

## Umfang og innihald

Námið er alls 160 klukkustundir og skiptist í þrjá námsþætti.

## Skipulag

Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra sem hefur umsjón með náminu og framkvæmd þess. Verkefnastjóri sér einnig til þess að námsþættir séu samþættir ef við á og tryggir rökréttu samfellu þeirra með leiðbeinanda. Fræðsluaðili/verkefnastjóri ber ábyrgð á að aðstaða henti verklegri þjálfun og er tengiliður við lykilstarfsfólk á vinnustað, ef við á. Lögð er áhersla á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnu fólki.

Mikilvægt er að leiðbeinendur séu fagfólk sem starfar öllu jöfnu við fagið sjálft og að námið fari að stórum hluta fram í aðstöðu sem alla jafna hentar starfseminni svo að nemar kynnist dæmigerðu umhverfi

Námið er verklegt og skiptist í þrjá hluta með verkefnavinnu. Stígandi er í sjálfstæði og ábyrgð á meðan námið stendur yfir, en markmiðið er að byggja upp, styrkja og efla einstaklinginn til að öðlast þá færni sem starf í ferðaþjónustu krefst. Námið veitir nemum verkfæri sem nýtast í starfi innan ferðaþjónustu og styður við þá hæfni sem nemar þurfa til að þróast í námi og væntanlegu starfi.

Nemar fá innsýn í helstu verkferla sem snúa að ferðapjónustu, taka virkan þátt í náminu sem er bæði bóklegt og verklegt. Þá öðlast nemar aukna þekkingu á starfsumhverfi ferðapjónustunnar og mun sú reynsla nýtast þeim til að bæta við sig enn frekari þekkingu, leikni og hæfni sem krafist er í starfi innan greinarinnar. Áhersla er á ferðapjónustutengd störf, réttindi og skyldur starfsfólks og að nemar nái upp öryggi í starfi. Hugmyndavinna fer fram, meðal annars við að koma með nýjungar í starfið út frá fyrri reynslu nemanna.

Þriðji námsþátturinn snýst um vettvangsnám á viðeigandi vinnustað, þar sem nemar kynnast starfinu nánar og undirbúa sig fyrir störf í ferðapjónustu. Með því að taka þátt í starfinu læra nemar jafnframt hvernig störf í ferðapjónustu eru skipulögð á Íslandi. Að vettvangsnámi loknu koma nemar aftur í fræðslu og deila reynslu sinni af starfinu, tengja við aðra eða fyrri námsþætti. Þá fer fram sjálfstæð hugmyndavinna, meðal annars við gerð hagnýts lokaverkefnis sem getur nýst sem verkfæri í starfi.

## Hagnýtar upplýsingar um framkvæmd

Í upphafi eru viðfangsefni og skipulag námsins kynnt. Farið er yfir verklag og vinnubrögð, hvaða námsgögn er stuðst við og hvernig námsmati er háttað. Einnig er farið yfir verkefnaskil og nemar fá kynningu á tækjum og tólum sem ætlast er til að þeir noti á meðan á námi stendur. Nemar fara í starfsþjálfun og vinna síðan úr því með því að setja saman kynningar og kynna fyrir samnemum sínum.

Mikilvægt er að leiðbeinandi fari yfir þær kröfur sem gerðar eru til nema um viðveru þeirra á meðan námið stendur yfir og að þeim sé afhent stundatafla. Nauðsynlegt er að gera nemum grein fyrir þeim kröfum sem gerðar eru til þeirra og hvaða kröfur þeir geta gert til annarra.

Nemar fá kynningu á húsnæðinu sem námskeiðið fer fram í og þeim öryggisreglum og rýmingaráætlunum sem þar gilda.

## Almennar upplýsingar til fræðsluaðila/ leiðbeinenda

Námið byggir á frammistöðu og ábyrgð einstaklingsins, samvinnu og samábyrgð nema og leiðbeinenda. Námssefni, framsetningu og framvindu náms skal sníða að forsendum fullorðinna. Námsárangur er ekki einungis vitnisburður um frammistöðu einstaklings heldur einnig um aðstæður til náms og árangur af samvinnu nema og leiðbeinenda.

Leiðbeinendur styðja við þróun nema og uppbyggingu náms. Við nám í smiðju hafa nemar tækifæri til að nýta eigin reynslu og afla nýrrar. Reynt er að tengja reynslu og veruleika nema við viðfangsefni námsins hverju sinni. Áhersla er á styrkleika hvers og eins, hvatningu í garð nemanna og að vinna traust þeirra. Veita skal leiðsögn og aðstoð í einstaklingsmiðuðu námi og laga kennslu að mismunandi námsþörfum.

Leiðbeinandi þarf að þekkja algengar hindranir hjá fullorðnum nemum og geta brugðist við þeim á viðeigandi hátt. Áhersla á fjölbreyttar kennslu- og matsaðferðir til að koma til móts við mismunandi þarfir og óskir nemanna.

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) gerir kröfu til þeirra sem heimild fá til að nota þessa námslýsingu um að formlegu gæðakerfi sem FA viðurkennir verði framfylgt við notkunina.

# Námsþættir

## Yfirlitstafla

Smiðja 2 – 1

Tafla 1: Heildarútlit, skipulag

Tími er í klukkustundum

Nafn námsþáttar	Skammstöfun namskra.is	Klst. heild	Klst. fræðslu	Klst. framlag - viðbót	Eining	Þrep
Verkefni í smiðju 2-1.1	F- SMID1VS (27)	20	10	10	1	1
Verklag og vinnubrögð 2-1.2	F- SMID1VE (1)	20	10	10	1	1
Þjálfun og sjálfstæð vinna 2-1.3	F- SMID2PS (1)	120	68	52	6	2
<b>Vinnuframlag nema</b>		<b>160</b>	<b>88</b>	<b>74</b>	<b>8</b>	

## Verkefni í smiðju 2 – 1.1

F-SMIÐ 1 VA (27)

<b>Prep</b>	1
<b>Vinnustundir</b>	20 (eða 10+10)
<b>Námsgrein</b>	Smiðja, verkefni 2-1.1
<b>Viðfangsefni</b>	Skipulag og kynning, greining á nemendahóp, samvinna og hópefli.

### Lýsing

Tilgangur þessa námsþáttar er að kynna nemendum markmið námsins, verkferla og verkefni smiðjunnar. Námsþátturinn hefst á kynningu þar sem lögð er áhersla á íslenska menningu, þjónustulund og samskiptahæfni, sem eru lykilatriði í ferðaþjónustu. Nemendur fá tækifæri til að miðla fyrri reynslu sinni og áhugasviði, sem gerir kleift að aðlaga námið að bakgrunni þeirra og styrkleikum.

Hópefli og samvinnuverkefni eru nýtt til að byggja upp traust og efla samvinnuhæfni, auk þess sem grunnorðaforði og hugtök tengd ferðaþjónustu eru kynnt og þjálfuð. Þessi þáttur undirbýr nemendur fyrir framhald námsins með því að leggja grunn að fagmennsku, samskiptahæfni og sjálfstæði.

### Hæfniviðmið 2 – 1.1

Þekking: Nemi hefur öðlast þekkingu og skilning á:

- markmiðum og verkefnum smiðjunnar.
- að greina eigin styrkleika og áhugasvið í tengslum við störf í ferðaþjónustu.
- Mikilvægi góðrar mætingar og þátttöku.

Leikni: Nemi hefur öðlast leikni í að:

- fylgja reglum og fyrirmælum leiðbeinanda
- taka virkan þátt í samvinnuverkefnum og hópefli með öðrum nemum.

Hæfni: Nemi getur hagnýtt almenna þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- sýna fram á fagleg vinnubrögð.
- vinna með samskipta og samvinnufærni.

### Námsmat

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



<b>Prep</b>	1
<b>Vinnustundir</b>	20 (eða 10+10)
<b>Námsgrein</b>	Smiðja, verklag 2-1.2
<b>Viðfangsefni</b>	Réttindi og skyldur, öryggismál, heilsa, hreinlæti, ábyrgð og trúnaður í starfi.

## Lýsing

Tilgangur þessa námsþáttar er að veita nemendum grunnþekkingu á réttindum, skyldum og öryggismálum sem tengjast störfum í ferðapjónustu. Fræðslan miðar að því að undirbúa nemendur fyrir fagleg vinnubrögð með sérstakri áherslu á hreinlæti, öryggi og ábyrgð á vinnustað.

Nemendur fá innsýn í reglur og viðmið sem snúa að þrifum á hótélum, veitingastöðum og öðrum vinnustöðum innan ferðapjónustu, auk þess sem farið er yfir hlutverk vinnueftirlits og heilbrigðiseftirlits. Fræðsla um réttindi og skyldur á vinnustað, svo sem veikindarétt og samskipti við stéttarfélag, er lykilatriði til að auka skilning nemenda á ábyrgð þeirra sem starfsmenn.

Áhersla er lögð á persónuvernd, trúnað og mikilvægi faglegra vinnubragða til að efla traust og sjálfstæði nemenda í starfi. Nemar fá þjálfun í að bregðast við ýmsum aðstæðum sem gætu komið upp í starfi.

### Hæfniviðmið 2 – 1.2

**Þekking:** Nemi hefur öðlast þekkingu og skilning á:

- grunnatriðum hreinlætis og öryggis í störfum innan ferðapjónustu.
- hlutverki vinnueftirlits og heilbrigðiseftirlits í tengslum við vinnustaði.
- réttindum og skyldum á vinnustað, þar á meðal veikindarétti og samskiptum við stéttarfélag.
- ábyrgð og trúnaði í starfi.

**Leikni:** Nemi hefur öðlast leikni í að:

- beita viðeigandi vinnubrögðum við þrif og hreinlætisverkefni á vinnustöðum.
- greina hættur og stuðla að öryggi á vinnustað í samræmi við leiðbeiningar og reglur.
- bregðast af fagmennsku við aðstæðum sem geta komið upp í starfi.

**Hæfni:** Nemi getur hagnýtt almenna þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- vinna sjálfstætt og faglega á vinnustað.
- stuðla að góðum vinnustaðavenjum.

## Námsmat

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

<b>Þrep</b>	2
<b>Vinnustundir</b>	120 (eða 68+52)
<b>Námsgrein</b>	Smiðja, verkefni 2-1.2
<b>Viðfangsefni</b>	Fagmál og samskipti, vettvangsnám, skapandi vinna, tölvur, vettvangsferðir og lokaverkefni.

## Lýsing

Tilgangur þessa námsþáttar er að þjálfar nemendur í notkun fagmáls á íslensku sem nýtist í samskiptum við viðskiptavinum og samstarfsfólk, með kurteisi og fagmennsku að leiðarljósi. Markmiðið er einnig að veita nemendum innsýn í raunveruleg störf í ferðapjónustu og efla sjálfstæð vinnubrögð. Nemendur fá fræðslu um grunnatriði vinnustaðamenningar, þar á meðal óskrifðar reglur og væntingar sem fylgja starfi í ferðapjónustu.

Undirbúningur fyrir vettvangsnám er mikilvægur hluti námsins, þar sem farið er yfir hlutverk, réttindi og skyldur starfsfólks í ferðapjónustu og rætt um væntingar til nemenda í vettvangsnáminu. Nemendur fá kynningu á starfsemi ferðapjónustufyrirtækja og hvernig skipulag og þjónustustarfsemi eru byggð upp. Á vettvangi taka nemendur fullan þátt í starfinu í fjóra daga (20 klst.) þar sem þeir fá innsýn í skipulag vinnustaðar og væntingar sem gerðar eru til starfsmanna. Verkefni á vettvangi geta m.a. innihaldið: ræstingar, móttöku gesta, aðstoð í eldhúsi og notkun á grunnverkfærum sem tengjast þjónustu við viðskiptavinum.

Í framhaldi af vettvangsnáminu er unnið með reynslu nemenda, þar sem þeir greina þau verkefni sem þeir tóku þátt í og tengja þá reynslu við námsefnið í heild. Hugmyndir sem komu fram í vettvangsnáminu eru nýttar áfram í verkefnavinnu og nemendur vinna sjálfstætt lokaverkefni sem tengist starfi í ferðapjónustu. Lokaverkefnið er unnið með stuðningi frá leiðbeinanda en að mestu leyti á sjálfstæðan hátt. Áhersla er lögð á að nemendur styrki sjálfstæð og fagleg vinnubrögð sín, efla rökhugsun og útsjónarsemi og þrói hæfni sína í samvinnu og samskiptum til að takast á við áskoranir í ferðapjónustustörfum.

## Hæfniviðmið 2 – 1.3

**Þekking:** Nemi hefur öðlast þekkingu og skilning á:

- grunnfagmáli í ferðapjónustustörfum.
- réttindum, skyldum og trúnaði í ferðapjónustu.
- almennum starfsreglum í ferðapjónustu.
- vinnuumhverfi ferðapjónustufyrirtækja.
- helstu þáttum og væntingum sem tengjast þjónustu við viðskiptavinum.

**Leikni:** Nemi hefur öðlast leikni í að:

- þekkja og virða réttindi og skyldur í ferðapjónustustörfum.
- fylgja starfsreglum án leiðsagnar að miklu eða öllu leyti.
- beita faglegu kurteisilegu orðalagi í samskiptum við viðskiptavinum og samstarfsfólk.
- nota fagmál í samskiptum og verkefnum á vinnustað.

**Hæfni:** Nemi getur hagnýtt almenna þekkingu og leikni sem aflað hefur verið til að:

- bera ábyrgð á eigin heilsu, öryggi og framkomu á vinnustað.
- sýna kurteisi, fagmennsku og jákvæð samskipti við viðskiptavinum og samstarfsfólk.
- miðla upplýsingum og hugmyndum til annarra.
- takast á við dagleg verkefni í ferðapjónustu með sjálfstæði og útsjónarsemi.

## Námsmat

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

