



<b>Kennari:</b> Sigríður Guðmundsdóttir	<b>Sk.st.</b>	<b>SGU</b>
---	---------------	------------

### **Áfangalýsing:**

Í þessum áfanga er lögð áhersla á þjónustugæði og þjónustusamskipti. Við rifjum upp það sem farið var yfir í fyrri áfanga, en víkkum út sjónarhornið og skoðum ýmis gæðakerfi, s.s. Vakann, gæða- og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar og kynnum okkur fræðsluvef Hæfnisseturs ferðaþjónustunnar. Fjallað er um einkenni ferðaþjónustustarfa og ferðamanninn /gestinn sem viðskiptavin. Einnig er fjallað um samskipti í alþjóðlegu umhverfi þar sem sérstaklega er tekið á ólíkum viðhorfum og mismunandi menningu. Áhersla er lögð á tjáningu ásamt rafrænum samskiptum. Lögð er áhersla á að efla sjálfstæði, sjálfstraust og samskiptahæfni nemanda.

**Undanfari:** PJSK1PA03

### **Þekkingarviðmið:**

Nemandi skal hafa aflað sér þekkingar og skilnings á:

- mikilvægi góðrar þjónustu.
- þjónustugæðum og mikilvægi þess að setja sér skýr markmið í þeim efnum.
- einkennum ferðaþjónustustarfa.
- mikilvægi góðra samskipta í alþjóðlegu umhverfi, s.s. viðhorfi, menningu, meðvituðum og ómeðvituðum fordómum, o.fl.
- ólíkum þörfum og væntingum viðskiptavina/ferðamanna/gesta.

### **Leikniviðmið:**

Nemandi skal hafa öðlast leikni í að:

- skoða einkenni mannlegra samskipta.
- hlusta eftir og sinna ólíkum þörfum viðskiptavina/ferðamanna/gesta eftir mismunandi þjóðerni.
- vinna að bættri þjónustu og betri samskiptum.

### **Hæfniviðmið:**

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

- eiga samskipti við fólk af ólíku þjóðerni, kyni og aldri byggt á skilningi og virðingu.
- tjá sig skýrt og skilmerkilega í rituðu og töluðu máli.
- taka ábyrgð á eigin framkomu, afstöðu og sýn á þjónustuhlutverkið.
- gera sér grein fyrir sérstöðu ólíkra starfa í ferðaþjónustu.

**Námsefni:** Hjá kennara.

### Sérreglur áfangans:

- ❖ Nemendur þurfa að fylgjast með dagskrá komandi viku á Innu og í námsáætlun og bera ábyrgð á því að standa skil á verkefnum á réttum tíma.
- ❖ Gerð er krafa um 90% skilaskyldu verkefna. Þeir sem skila ekki 90% fá aldrei meira en 4 í einkunn.
- ❖ Mætingarskylda er í samræmi við reglur skólans.
- ❖ Nemendur eiga að mæta með tölvur eða farsíma til að nota í tíma, en notkun tækjanna skal eingöngu vera til náms, í samráði við kennara.

### Áfanginn er símatsáfangi:

Námsþáttur	Lýsing á námsmáti	Vægi
Vinnustofur og verkefni	Tímaverkefni (hóp- og einstaklingsverkefni.	60%
Einstaklingskynning	Einstaklingskynning	10%
Vinnustaðaheimsókn	Vettvangsathugun.	15%
Virkni	Virkni og þátttaka í tímum/samvinna.	15%

**Námsáætlun er sett fram með fyrirvara um breytingar.**

Með von um ánægjulegt samstarf,  
Sigríður Guðmundsdóttir