



Kennari:	Sigríður Guðmundsdóttir	Sk.st	SGU
----------	-------------------------	-------	-----

Áfangalýsing:

Í áfanganum er fjallað um samskipti í ferða-, hótél- og veitingagreinum. Rætt verður um þjónustuhugtakið og grunnþætti góðrar þjónustu og hvernig byggja megi upp og viðhalda traustu sambandi á vinnustað og í samskiptum við viðskiptavini/gesti/ferðamenn. Tekið er á úrlausnum vandamála, kvörtunum viðskiptavina/gesta/ferðamanna, mikilvægi sjálfstrausts í þjónustu og þjónustulund. Sérstök áhersla er lögð á framkomu og snyrtimennsku og mikilvægi þessara þátta í allri þjónustu.

Undanfari: Enginn**Þekkingarviðmið:**

Nemandi skal hafa aflað sér þekkingar og skilnings á:

- grundvallaratriðum samskipta og góðrar þjónustu,
- hvernig byggja megi upp traust samband við viðskiptavini/gesti/ferðamenn og samstarfsfélaga,
- hvernig viðhalda megi traustu sambandi við viðskiptavini/gesti/ferðamenn,
- mikilvægi góðrar framkomu og snyrtimennsku,

Leikniviðmið:

Nemandi skal hafa öðlast leikni í að:

- gera sér grein fyrir sérstöðu starfa í ferða-, hótél og veitingagreinum,
- skilja mismunandi þarfir viðskiptavina,
- finna úrlausnir á vandamálum sem upp geta komið,
- takast á við kvartanir viðskiptavina/gesta/ferðamanna,
- byggja upp og viðhalda traustu sambandi.

Hæfniviðmið:

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

- takast á við ólíkar upptakomur og aðstæður á vinnustað á viðeigandi hátt,
- eiga skýr og jákvæð samskipti við samstarfsfélaga og viðskiptavini/gesti /ferðamenn,
- taka rökstudda ákvörðun um afstöðu til álitamála sem upp geta komið í samskiptum við viðskiptavin/ferðamann/gest.

Námsefni: Hjá kennara, unnið mest eftir bókinni 50 uppskriftir að góðri þjónustu.

Fyrirkomulag námsmats:

Námsþáttur	Lýsing á námsmati	Vægi
Vinnustofur og verkefni	Tímaverkefni og ígrundanir	60%
Einstaklingskynning	Einstaklingskynning	10%
Lokaverkefni	Einstaklingsverkefni	15%
Virkni	Virkni og þáttaka í tímum/samvinna	15%



Vika	Dagsetning	Námsefni – viðfangsefni	Próf og verkefni
1-2	1. – 12. jan.	Úrvinnsla haustannar / Undirb. vorannar	
3	13. – 19. jan.	Kynning á áfanga og námsáætlun - Nemendur kynna sig	50 Uppskriftir að góðri þjónustu
4	20. – 26. jan.	Uppskriftir 1-4 – grunnþættir þjónustu	Verkefni 1
5	27. jan. – 2. feb.	Uppskriftir 5-12 – ánægja viðskiptavina	Verkefni 2
6	3. – 9. feb.	Uppskriftir 5-12 – ánægja viðskiptavina og starfsmanna	Verkefni 3
7	10. – 16. feb. Námsmat / Vorfrí nemenda	Uppskriftir 13-12 – þjónustuviðmið	Verkefni 4
8	17. – 23. feb.	Hulduheimsókn – þjónusta	Verkefni 5
9	24. feb. – 2. Mars Miðannarmat 28. feb.	Spurningatækni – opnar og lokaðar spurningar	Verkefni 6
10	3. – 9. Mars Áfangamessa 5. mars	Hulduheimsókn – gæðaeftirlit	Verkefni 7
11	10. – 16. mars Valdagur 12. Mars	Uppáhaldsstarfið	Verkefni 8
12	17. – 23. Mars 19. – 20 mars Kátir dagar, 21. mars Flóafár	Tími fellur niður - Kátir dagar/Flóafár 19. – 21.3	
13	24. – 30. Mars 25. mars Opið hús	Hópaverkefni	Verkefni 9
14	31. mars – 6. Apríl	Hópaverkefni	Verkefni 10
15	7. – 13. Apríl Páskafrí hefst 12. Apríl	Kynning á lokaverkefni	Lokaverkefni
16	14. – 20. apríl	PÁSKAFRÍ - Páskafrí til og með 21. apríl	
17	21. – 27. Apríl 24. apríl sumard. fyrsti	Tími fellur niður - Sumard. fyrsti 24. Apríl	
18	28. apríl – 4. maí	Tími fellur niður – Baráttud. verkal. 1. Maí	
19	5. – 11. maí		Lokaverkefni
20	12. – 19. maí Síðasti kennsludagur 15. maí Námsmat hefst 16. maí	Síðasti kennsludagur annarinnar	Kynning á lokaverkefni

Sérreglur áfangans:

- Nemendur eiga að mæta með fartölvur í tíma til að geta sinnt verkefnavinnu. Nemendur þurfa líka að fylgjast vel með INNU og athuga skilafrest verkefna.
- Farsímar eru leyfðir án hljóðs og leikja, eingöngu til náms, í samráði við kennara.
- Gerð er krafa um 80% skilaskyldu verkefna. Þeir sem skila ekki 80% fá aldrei meira en 4 í einkunn.
- Mikilvægt er að nemendur virði skilafrest verkefna.
- Mætingarskylda er í samræmi við reglur skólans.

Námsáætlun er sett fram með fyrirvara um breytingar.

Með von um ánægjulegt samstarf,

Sigríður Guðmundsdóttir

sigríður@fsu.is