


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 09		
Dags.: 06.06 2015	Áfangaheiti ÞJSK1VM02 Námsáætlun vorönn 2016	
Höfundur: HRS		
Samþykkt: HJS		
Síða 1 af 4		

Kennari	Edda B. Kristinsdóttir	Sk.st.	EBK
----------------	------------------------	---------------	-----

Áfangalýsing:

Í þessum áfanga er lögð áhersla á þjónustugæði og þjónustusamskipti. Vakinn, gæða- og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar, er kynnt. 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.

Þekkingarviðmið

Markmið:

Nemandi skal hafa öðlast þekkingu og skilning 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, 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 almennu 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


Námsgögn: 50 uppskriftir að góðri þjónustu. Margrét Reynisdóttir, Gerum betur ehf. 2015. (fæst hjá kennara í VMA) Efni af neti og o.fl.

Glærur og annað efni frá kennara, inná Moodle

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 09		
Dags.: 06.06 2015		
Höfundur: HRS		
Samþykkt: HJS		
Síða 2 af 4	Áfangaheiti ÞJSK1VM02	Námsáætlun vorönn 2016

Áætlun um yfirferð:

Vika	námsefni	Verkefni/lesefni
1	Kynning á áfanga og námsefni, farið yfir námsáætlun og mat á áfanga. Moodle Hvernig á þjónusta ekki að vera	Fræðslumynd og (verkefni 6, 5% hópverkefni)
2	Þjónusta við viðskiptavini, móttaka, aðkoma, aðstoð.	Undirbúningur fyrir vettvangsheimsókn, gátlist (50 uppskriftir) Fræðslumynd
2	Þjónusta við viðskiptavini, móttaka, aðkoma, aðstoð	Vettvangsheimsókn (verkefni 1, 10% paraverkefni) (50 uppskriftir)
3	Mistök í þjónustu og úrlausn vandamála.	50 uppskriftir að góðri þjónustu: bls. 55-63 (Verkefni 7, 5%)
3	Að undirbúa og framkvæma viðburð Undirbúningur fyrir heimsókn.	Fræðslumynd og (verkefni 8, 5%)
4	Heimsókn (Hof)	Vettvangsferð.
4	Úrvinnsla úr heimsókn	Verkefnavinna (Verkefni 2, 10%) Hof hópverkefni
5	Vakinn	Fræðsla
5	Vakinn	Verkefnatími (verkefni 9, 5% hópverkefni)
6	Heimsókn á Hótel (Icelandair)	Vettvangsheimsókn
6	Vetrarfrí 11-12 febr.	
7	Úrvinnsla úr heimsókn	Verkefnatími (verkefni 3, 10% paraverkefni)
7	Upplýsingar í ferðapjónustu Könnun	5%
8	Erlendir gestir	Glærur og hópverkefni
8	Erlendir gestir	Glærur og hópverkefni (verkefni 10, 5%) Þjóðerni og þjónusta.
9	Móttaka gesta og þjónusta við þá	Kaffi og kokteilar (sala)
9	Kynning á verkefni að eigin vali	(Einstaklingskynning 5%)
10	Heimsókn á veitingastað Rub.	Vettvangsheimsókn (verkefni 4, 10%)

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 09		
Dags.: 06.06 2015		
Höfundur: HRS	Áfangaeiti ÞJSK1VM02	Námsáætlun vorönn 2016
Samþykkt: HJS		
Síða 3 af 4		

		Hópverkefni)
10	Þjónusta við mismunandi tilefni (árshátíð VMA)	Verkefnavinna Rub.
11	Lausnir í mistökum við þjónustu.	Verkefnatími
11	Tölvusamskipti/Símsvörðun.	Verkefni, (50 uppskriftir)
12	Páskafri 18-28. Mars	
12	Páskafri	
13	Heimsókn í fyrirtæki, Ekran.	Vettvangsheimsókn
13	Þjónusta við fyrirtæki, kynning á heildsölu	Ekran/ Garri (Verkefni 5. 10%)
14	Þjónusta við gesti Kynning nemanda á verkefni að eigin vali	Kaffihús (Einstaklingskynning) 5%
14	Heimsókn í ferðaþjónustufyrirtæki	Ambassador
16	Könnun	5%
16	Sumardagurinn fyrsti	
17	Ábendingastjórnun	Verkefnatími
17	Dagskrá að vali nemenda	
18	Samantekt og umræður.	


Námsmat og vægi námsþátta:

Námsmat	Lýsing	vægi
Frammistaða á önn	Mat á vinnu nemenda fer fram í öllum kennslustundum samkvæmt matslista sem kynntur er nemendum í byrjun annar.	25%
5 verkefni (1-5) (4 af 5 verkefnum eru metin til einkunnar)	Vettvangsheimsóknir	10% hvert verkefni =40%
5 hópverkefni (6-10) (4 af 5 verkefnum eru metin til einkunnar)	Unnin í tímum	5% hvert verkefni = 20%
Kynning að eigin vali á einu af verkefnum áfangans	Einstaklingskynning	5%
2. Kannanir	Tímakönnun úr námsefni	2x5% = 10%

Sérreglur áfanga: Nemendur þurfa að fylgjast með á Moodle og mæta undirbúnir í tíma.

Öllum verkefnum þarf að skila inn á Moodle

Kennsluáætlun er gerð með fyrirvara um breytingar.

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri		
Útgáfa: 09			
Dags.: 06.06 2015	Áfangaheiti ÞJSK1VM02		
Höfundur: HRS			Námsáætlun vorönn 2016
Samþykkt: HJS			
Síða 4 af 4			

Dagsetning: 4. jan. 2016

Edda B. Kristinsd.
Undirritun kennara

Marína Sigurgeirsd.
Undirritun brautarstj., fagstj. eða staðgengils