


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.: 23.02.2016	Áfangaheiti (ÞJSK1SP02) Námsáætlun (Haust 2016)	
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 1 af 4		

Kennari	Ari Hallgrímsson, Edda B. Kristinsdóttir	Sk.st.	ARI EBK
----------------	--	---------------	---------

Áfangalýsing:

Lýsing

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/ferðamenn/gesti. Nemandinn fær þjálfun í að takast á við vandamál sem kunna að koma upp og leita lausna. Þá er farið yfir viðbrögð við kvörtunum viðskiptavina/ferðamanna/gesta, mikilvægi sjálfstrausts í þjónustu og þjónustulund. Sérstök áhersla er lögð á framkomu, snyrtimennsku, gagnkvæma virðingu og umburðarlyndi og mikilvægi þessara þátta í allri þjónustu. Lögð er áhersla á að rækta það besta í nemandanum og hann hvattur til virkni og þátttöku í skólasterfinu.

Forkröfur

engar

Markmið:

Þekkingarviðmið

Nemandi skal hafa öðlast þekkingu og skilning 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/ferðamenn/gesti
- mikilvægi góðrar framkomu og snyrtimennsku

Leikniviðmið


Nemandi skal hafa öðlast leikni í að:

- skilja mismunandi þarfir viðskiptavina
- beita lausnum á vandamál sem upp geta komið
- takast á við kvartanir viðskiptavina/gesta/ferðamanna
- byggja upp og viðhalda traustu sambandi

Hæfniviðmið

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

- takast á við ólíkar upptakur og aðstæður á vinnustað á viðeigandi hátt
- eiga skýr og jákvæð samskipti við samstarfsfélaga og viðskiptavini/ferðamenn/gesti

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016	Áfangaheiti (ÞJSK1SP02) Námsáætlun (Haust 2016)	
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 2 af 4		

- taka rökstudda afstöðu til álitamála sem upp geta komið í samskiptum við viðskiptavini/ferðamenn/gesti
- skilja sérstöðu starfa í ferða-, hótél- og veitingagreinum

Námsmat


Lögð er áhersla á fjölbreytt námsmat með leiðsögn. Námsmatið er í höndum kennara viðkomandi áfanga en þarf að fylgja þeim reglum sem kveðið er á um í skólanámskrá VMA.

Námsgögn: Kennslubók, 50 Uppskriftir að góðri þjónustu. Margrét Reynisdóttir (2016).

Verkefni og glærur inná Moodle.

Áætlun um yfirferð:G02 og G04


Vika	Námsefni	Verkefni
34	Kynning á áfanganum	ARI EBK
34	Að byrja á nýjum vinnustað / undirbúningur fyrir heimsókn	EBK ARI Verkefni
35	Fararstjórn og leiðsögn	ARI
35	Grunnþættir góðrar þjónustu,	EBK verkefnavinna
36	Heimsókn á ferðaskrifstofu	ARI
36	Undirbúningur fyrir heimsókn á Strikið Framreiðslumaður	EBK
37	Úrvinnsla eftir heimsókn	ARI
37	Heimsókn	EBK Strikið 10%verkefni
38	Kynning á iðnnámi	ARI
38	Grunnþættir góðrar þjónustu framh.	EBK Verkefnavinna
39	Undirbúningur fyrir veitingahúsaheimsókn Matreiðslumaður	ARI
39	Snyrti mennska og viðeigandi klæðnaður	EBK Kynning á hulduheimsókn
40	Heimsókn á veitingahús	ARI
40	Hulduheimsókn	EBK verkefni
41	Úrvinnsla eftir heimsókn	ARI

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 3 af 4	Áfangaheiti (ÞJSK1SP02)	
	Námsáætlun (Haust 2016)	

41	Hótelstjóri og veitingastjóri,	EBK undirbúningur fyrir heimsókn á Hótel KEA
42	Kjötiðnaður	ARI
42	Heimsókn á Hótel KEA	EBK verkefni Hótel KEA 10%
43	Vetrarfrí á mánudegi	ARI
43	Samstarf og traust við vinnufélaga og gesti / Bakaraiðn	EBK ARI
44	Heimsókn í bakarí	ARI
44	Mismunandi þarfir viðskiptavina	EBK
45	Úrvinnsla eftir heimsókn	ARI
45	Kynning á verkefni	EBK einstaklings kynning
46	Matartæknar undirbúningur fyrir heimsókn	ARI
46	Kynning á verkefni	EBK einstaklings kynning
47	Heimsókn í mötuneyti	ARI
47	Könnun	EBK
48	Könnun	ARI
48	Umræður og Samantekt	EBK

Námsmat og vægi námsþátta:

Matsform:	<input checked="" type="checkbox"/> Símat	<input type="checkbox"/> Lokapróf/valið lokapróf	<input type="checkbox"/> Lokaverkefni
Námsmatsþættir	Lýsing námsmatsþátta	Vægi	

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.: 23.02.2016	Áfangaheiti (ÞJSK1SP02) Námsáætlun (Haust 2016)	
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 4 af 4		

Virgni í tímum	Ástundun: mætir nemandi á réttum tíma og nýtir tíman til vinnu	6%
Virgni í tímum	Virgni: er nemandi að taka þátt í kennslustund	6%
Virgni í tímum	Samvinna: er nemandi að taka þátt í hópstarfi	6%
Virgni í tímum	Áhugi: er nemandi að sýna áhuga á námsefni og vinnu í tíma	6%
Virgni í tímum	Virgni: er nemandi að skila einhverju í kennslustund	6%
Verkefni	Tvö 10% verkefni og fjögur 5%	40%
Kynningar	Kynningar úr verkefnum og vettvangsheimsóknum	20%
Vettvangsheimsóknir	Virgni og mæting	10%
	Samtals:	100%
Annað: Nemendur þurfa að fylgjast með á Moodle og undirbúa sig undir tíma.		

Námsáætlun gerð með fyrirvara um breytingar.

Dagsetning:

Undirritun kennara

Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils

Dagsetning:

Edda B. Kristinsd

Undirritun kennara

Þórunn Halldórsdóttir

Mariug Sigurgæisdóttir

Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils