


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016	Áfangaheiti (ÞJSK1VM02) Námsáætlun (Vor 2017)	
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
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.

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. Efni af neti og fleira. Glærur og annað efni inn á Moodle


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 2 af 4	Áfangaheiti (ÞJSK1VM02)	Námsáætlun (Vor 2017)

Áætlun um yfirferð: G04

Vika	Námsefni	Verkefni/lesefni
2. þriðjud.	Kynning á áfanga, verkefnum og námsmati. Grunn- gildi góðrar þjónustu, upprifjun.	
2. fimmtud.	Þjónusta og mistök	Myndband og verkefni
3. þriðjud.	Mistök og lausnir í þjónustu	Verkefni 6. Gildir 5% bls. 43-76 50 uppskriftir
3. fimmtud.	Hulduheimsókn	Undirbúningur bls. 43-76 í 50 uppskriftir
4. þriðjud.	Hulduheimsókn	Verkefni 7. Gildir 5% Kynn- ing á heimsókn
4. fimmtud.	Heimsókn í Hof menningarhús	Verkefni 1. Gildir 10%
5. þriðjud.	Úrvinnsla eftir heimsókn	verkefnatími
5. fimmtud.	Mjólkursamsalann kynning	
6. þriðjud.	Móttaka gesta og þjónusta við þá	Kaffi og kokteilar
6. fimmtud.	Markaðssetning	Verkefni
7. þriðjud.	Auglýsingar	Verkefni 8 . Gildir 5% af lokaeinkunn
7. fimmtud.	Heimsókn á Rub	Verkefni 2. Gildir 10%
8. þriðjud.	Hönnun á viðburði	Fræðslumynd og kynning á verkefni
8. fimmtud.	Hönnun á viðburði	Verkefni 3. Gildir 10%
9. þriðjud.	Könnun	Gildir 5% af lokaeinkunn
9.fimmtud.	Frí	vetrarfrí 2-3 mars
10. þriðjud.	Erlendir ferðamenn	Glærur og verkefni
10. fimmtud.	Erlendir ferðamenn	Verkefni 9. Gildir 5%

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 3 af 4		
Áfangaheiti (ÞJSK1VM02)		
Námsáætlun (Vor 2017)		

11. þriðjud.	Heimsókn í Ekruna heilsölu	
11. fimmtud.	Kynning frá Garra	Verkefni 4. Gildir 10%
12. þriðjud.	Vakinn: Gæða og umhverfiskerfi ferðapjónustunnar	Þemavika Kynning á Vakanum
12. fimmtud.	Vakinn: Gæða og umhverfiskerfi ferðapjónustunnar	Þemavika Verkefni 10. Gildir 5%
13. þriðjud.	Heimsókn á Icelandair hótél	Verkefni 5. Gildir 10%
13. fimmtud.	Viðbrögð við ósáttum viðskiptavinum	50 uppskriftir bls. 78-110 tímaverkefni
14. þriðjud.	Tölvusamskipti og símsvörun	
14. fimmtud.	Könnun	Gildir 5% af lokaeinkunn.
15 þriðjud.	Páskafri	10.-17. apríl
15 fimmtud.	Páskafri	10.-17. Apríl
16. þriðjud.	Verkefnatími / viðtalstími	Vinna við ókláruð verkefni
16. fimmtud.	Frí	Sumardagurinn fyrsti 20 Apríl
17. þriðjud.	Kynning á verkefni	Gildir 10 % af lokaeinkunn
17. fimmtud.	Kynning á verkefni	
18. þriðjud.	Ábendingastjórnun	Tímaverkefni Uppskriftir 46-50 50 uppskriftir bls. 113-125
18. fimmtud.	Samantekt og umræður	

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Sambýkkt: SHJ		
Síða 4 af 4	Áfangaheiti (ÞJSK1VM02) Námsáætlun (Vor 2017)	

Verkefni:

Nemendur þurfa að skila 4. af 5. 10% verkefnum og 4. af 5. 5% verkefnum

Matsform:	<input checked="" type="checkbox"/> Símat	<input type="checkbox"/> Lokapróf/valið lokapróf	<input type="checkbox"/> Lokaverkefni
Námsmatsþættir	Lýsing námsmatsþáttar	Vægi	
Frammistaða á önn. Nemandi fær mat eftir hverja kennslustund	Ástundun og framkoma 5% Vinnusemi og frumkvæði 5% Hópavinna, samvinna 5% Sjálfstæði 5%	20%	
5 verkefni (1-5) 4. af 5 verkefnum metin til einkunnar	Vettvangsferðir og verkefni, einstaklingsverkefni	40%	
5 verkefni (6-10) 4. af 5 verkefnum metin til einkunnar	Verkefni unnin í tímum, hópverkefni	20%	
Könnun x2	Tímakönnun úr námsefni 5% hver	10%	
Kynning	Eitt verkefni að eigin vali úr áfanga kynnt, einstaklingskynning	10%	
	Samtals:	100%	
Annað: Nemendur þurfa að undirbúa sig undir tíma og kynna sér efni inná Moodle . Verkefnum þarf að skila inn á Moodle			

Námsáætlun er gerð með fyrirvara um breytingar.

Dagsetning: 5/1 2017

Edda B. Kristinsd.
Undirritun kennara

Marína Sigurgeirsd.
Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils