

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016	Áfangaheiti (ÞJSK1VM02) Námsáætlun (Vor 2019)	
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 1 af 4		

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

Áfangalýsing:

Lýsing

Í þessum áfanga er lögð áhersla á þjónustugæði og þjónustusamskipti. Vakinn, gæða- og umhverfiskerfi ferðapjónustunnar, er kynnt. Fjallað er um einkenni ferðapjónustu starfa 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.

Forkröfur

ÞJSK1SP02

Þekkingarviðmið

Nemandi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- mikilvægi góðrar þjónustu
- þjónustugæðum og mikilvægi þess að setja sér skýr markmið í þeim efnum
- einkennum ferðapjónustu starfa
- 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 ferðapjónustu

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	Áfangaheiti (ÞJSK1VM02) Námsáætlun (Vor 2019)
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 2 af 4		

Áætlun um yfirferð:

Vika/ hópur	Námsefni	Verkefni
2 8.jan	Vakinn gæðakerfi ferðapjónustu	Kynning á Vakanum
2 11. jan	Vakinn gæðakerfi ferðapjónustu	Tímaverkefni 1. 5%
3 15. jan	Undirbúningur fyrir Hof og Hulduheimsókn	
3 18. jan	Hof menningarhús Heimsókn	Vetvangsverkefni 1 . 10%
4 22.jan	Hulduheimsókn	
4 25. jan	Verkefnatími	
5 28.jan	Verkefnatími	
5 3. feb	Hönnun á viðburði verkefnatími	Tímaverkefni 4. 5%
6	Erlendir ferðamenn	Glærur /verkefni 25%
6	Erlendir ferðamenn / Vakinn	Verkefnatími
7	Erlendir ferðamenn/Vakinn	Verkefnatími
7	Tölvusamskipti og símsvörun	Glærur
8	Erlendir ferðamenn/Vakinn	Kynning á verkefni 25%
8	Mistök í þjónustu	Glærur og verkefni
9	50 uppskriftir Óánægðir viðskiptavinir og samskipti við þá	Tímaverkefni 2. 5% Mynd og verkefni. 50 uppsk. bls. 78-110

9	Tölvusamskipti og símsvörun Undirbúningur fyrir Ícelandair	Glærur
10	Tölvusamskipti og símsvörun Undirbúningur fyrir Ícelandair	Glærur
10		Vetrarfrí föstudag

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 3 af 4	Áfangaheiti (ÞJSK1VM02)	
	Námsáætlun (Vor 2019)	

11	Undirbúningur fyrir Ícelandair	
11	Ícelandair. Heimsókn á Ícelandair	
12	Verkefnatími Ícelandair	
12	Markaðssetning/auglýsing	Glærur og verkefni
13	Auglýsing	Tímaverkefni 3. 5%
13	Hönnun á viðburði mynd og hópaskipting	
14	Hönnun á viðburði verkefnatími	Tímaverkefni 4. 5%
14	Ekran heimsókn	
15	Ekran verkefnatími Garri kynning	Vetvangsverkefni 3. Gildir 10%
15	Ekran Garri	Verkefnatími
16		Þáskafri
16		Þáskafri
17		Þáskafri mánudag og þriðjudag
17	Verkefni að eigin vali tengt ferðapjónustu	Kynningarverkefni 10%
18	50 uppskriftir Ábendingastjórnun	Mynd og verkefni. 50 uppskriftir bls. 113-115 Uppsk. 46-50 mynd 6 Tímaverkefni 5. 5%
18	Könnun/ kynningar	
19	Kynning	Verkefni að eigin vali Gildir 10%
19	Samantekt og umræður	

Námsefni: 50 uppskriftir að góðri þjónustu. Margrét Reynisdóttir, Gerum betur ehf. 2015. Efni af neti Vakinn.is og fleira. Glærur og annað efni inn á kennsluvef Innu

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 4 af 4	Áfangaheiti (ÞJSK1VM02)	
	Námsáætlun (Vor 2019)	

Námsmat og vægi námsþátta:

Matsform:	<input checked="" type="checkbox"/> Símat	<input type="checkbox"/> Lokapróf/valið lokapróf	<input type="checkbox"/> Lokaverkefni
Námsmatsþættir	Lýsing námsmatsþátta		Vægi
Námsmat fyrir tíma	Metið er: ástundun og framkoma 5% Frumkvæði og sjálfstæði 10% Hópavinna 5%		20%
Tímaverkefni	5x5% verkefni, nemandi þarf að skila 4. af 5 verkefnum Vakinn - óánægðir viðskiptavinir - auglýsing - hönnun á viðburði - ábendingastjórnun.		20%
Vetvangsverkefni	3x10% verkefni, nemandi þarf að skila 2. af 3 verkefnum. Hof - Icelandair - Ekran/Garri		20%
Kynningar	Kynning að eigin vali um fyrirtæki eða þjónustu tengt ferðapjónustu		10%
Könnun			5%
Verkefni Vakinn/erlendir ferðamenn	Verkefni og kynning		25%
	Samtals:		100%
Annað: Nemendur þurfa að undirbúa sig undir tíma og fylgjast með á kennsluvef Innu.			

Námsáætlun er gerð með fyrirvara um breytingar.

Dagsetning:

4-119

Edda B. Kristin sd

Undirritun kennara

Marija Sigurgeirsd

Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils