


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.: 23.02.2016	ÞJSK1SP02 Námsáætlun haust 2019	
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 1 af 6		

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

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/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 skólastarfinu.

Forkröfur

Engar

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


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 2 af 6	ÞJSK1SP02	Námsáætlun haust 2019

Áætlun um yfirferð:


Vika/ hópur	Námsefni	Verkefni
Vika	Námsefni	Verkefni
34 ARI 20-22. ágúst	Kynning á áfanga / Kynning á iðnnámi	Tímaverkefni
34 EBK 20-22. ágúst	Kynning á áfanga / Að byrja á nýjum vinnustað	Verkefnavinna
35 ARI 27-29. ágúst	Fararstjórn og leiðsögn / undirbúningur fyrir heimsókn	Nýnemahátíð á fimmtudegi, 29. ágúst
35 EBK 27-29. ágúst.	Grunnþættir góðrar þjónustu	Nýnemahátíð fimmtudegi, 29. ágúst Glærur/mynd
36 ARI 3-5. sept.	Heimsókn á ferðaskrifstofu	Kynning
36 EBK 3-5. sept.	Snyrtimennska og viðeigandi klæðnaður	Verkefnavinna
37 ARI 10-12. sept.	Verkefnavinna	Kynning
37 EBK 10-12. sept.	Framreiðslumaður / undirbúningur fyrir heimsókn á Strikið	Glærur og verkefnavinna
38 ARI 17-19. sept.	Kynning á ferðaskrifstofu	kynning %
38 EBK 17-19. sept	Heimsókn, Strikið Verkefni 5	Verkefni 10%

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 3 af 6	ÞJSK1SP02	Námsáætlun haust 2019

39 ARI 24-26. sept.	Matartæknar, undirbúningur fyrir heimsókn	Verkefni 10%
39 EBK 24-26. sept.	Grunnpættir góðrar þjónustu framh.	Glæsur/mynd Verkefnavinna
40 ARI 1-3. okt.	Heimsókn í mötuneyti	Verkefni
40 EBK 1-3. okt.	Móttaka gesta, að leysa úr vandamálum sem koma upp. Verkefni 6	Verkefnavinna Hópverkefni 5%
41 ARI 8-10. okt.	Verkefnavinna	Verkefni
41 EBK 8-9. okt	Grunnpættir góðrar þjónustu framh.	Verkefnavinna
42 ARI/EBK 15. okt.	EBK Vakinn gæðaviðmið <a href="https://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/gisting/vi
dmid">https://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/gisting/vi dmid ARI Kynning á kjötið	
42 17. okt.	Vetrarfrí, fimmtu- og föstudagur 17. og 18. okt	
43 22. okt.	Námsmatsdagur 22. október Þriðjudag	Frí
43 ARI/EBK 24. okt.	EBK Hótel- og veitingarstjóri / undirbúningur fyrir heimsókn ARI Kynning á starfi bakara / undirbúningur fyrir heimsókn	
44 ARI 29-31. okt.	Heimsókn í bakarí (heimsókn verður milli 06:30-07:30)	Kynning

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016		
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 4 af 6		
ÞJSK1SP02		
Námsáætlun haust 2019		


44 EBK 29-31. okt.	Heimsókn á hótél KEA Verkefni 4	Verkefni 10%
45 ARI 5-7. nóv.	Verkefnavinna	Verkefnavinna
45 EBK 5-7. nóv.	Undirbúningur fyrir Hulduheimsókn	Verkefnavinna
46 ARI 12-14. nóv.	Kynning, bakarí undirbúningur fyrir veitingarhúsaheimsókn	Kynning 10%
46 EBK 12-14. nóv.	Kynning á Hulduheimsókn. Verkefni 8	Kynningarverkefni Hópverkefni 5%
47 ARI. 19-21. nóv	Heimsókn veitingarhús	
47 EBK 19-21. nóv.	Grunnþættir góðrar þjónustu framh. Verkefni 7	Verkefnavinna Hópverkefni 5%
48 ARI 26-28. nóv	Verkefnavinna	
48 EBK 26-28. nóv	Samstarf og traust við vinnufélaga og gesti.	Könnun 5%
49 ARI 3-5. des.	Kynning á verkefni, veitingarhúsa heimsókn	Kynning 5%
49 EBK 3-5. des.	Umræður og samantekt	

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.:23.02.2016	ÞJSK1Sp02 Námsáætlun haust 2019	
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 5 af 6		

Námsefni: 50 uppskriftir að góðri þjónustu. Margrét Reynisdóttir, Gerum betur ehf. 2016. Efni af neti Vakinn.is og fleira. Glærur og annað efni inn á kennsluvef Innu

Námsmat og vægi námsþátta:

Matsform:	<input checked="" type="checkbox"/> Símat	<input type="checkbox"/> Lokapróf/valið lokapróf	<input type="checkbox"/> Lokaverkefni
Námsmatsþættir	Lýsing námsmatsþátta		Vægi
Kynning 1 ARI	Hópaverkefni. Ferðaskrifstofu heimsókn		10%
Kynning 2 ARI	Paraverkefni. Bakarí/heimsókn í bakarí		10%
Kynning 3 ARI	Einstaklings verkefni. Matreiðslumaður/eldhús		5%
Verkefni 1 ARI	Paraverkefni. matartæknir/heimsókn í bakarí		5%
Verkefni 2 ARI	Einstaklings verkefni. Heimsókn á veitingarhús/matreiðslumaður		10%
Verkefni 3 ARI	Tímaverkefni		10%
Verkefni 4 EBK	Hópaverkefni. Hótel- og veitingarstjóri KEA		10%
Verkefni 5 EBK	Einstaklingsverkefni, Framreiðslumaður Strikið		10%
Verkefni 6 EBK	Tímaverkefni Hópverkefni: Móttaka gesta		5%
Verkefni 7 EBK	Tímaverkefni Hópverkefni: Grunnþarfir góðrar þjónustu		5%
Könnun EBK	Einstaklings verkefni		5%
Kynning 8 EBK	Kynning völdu verkefni Hópverkefni: Hulduheimsókn		5%
Frammistaða í tímum EBK	Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði		10%
	Samtals:		100%
Annað: Nemendur þurfa að undirbúa sig undir tíma og fylgjast með á kennsluvef Innu. Nemendur þurfa að nota tölvu í flestum tímum.			

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 10		
Dags.: 23.02.2016	ÞJSK1SP02 Námsáætlun haust 2019	
Höfundur: AMJ		
Samþykkt: SHJ		
Síða 6 af 6		

Námsáætlun er gerð með fyrirvara um breytingar.

Dagsetning: 22-08-19
Edda B. Kristinsd
Ri Halldórsson

Undirritun kennara

Martna Sigurgeirsd 22. ágúst '19
Undirritun brautarstj., fagstj. eða stöðgengils