

Kennari	Íris Ragnarsdóttir, ira@vma.is	Sk.st.	IRA
----------------	--------------------------------	---------------	-----

Áfangalýsing: Í áfanganum er farið í grunnatriði innkaupa og birgðastýringu, sölutækni og samskipti við viðskiptavinum. Farið í ýmsa þætti er varða faglega sölu og þjónustu, samskipti og að halda viðskiptavinum ánægðum.

Markmið:

Þekkingarviðmið

Nemandi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Helstu atriðum varðandi sölutækni almennt svo sem viðmót, framsetningu máls og líkamsbeitingu.
- Mikilvægi faglegrar sölu og þjónustu í ánægju viðskiptavina og framtíðarvelgengni.
- Mikilvægi þess að halda viðskiptavinum ánægðum og koma í veg fyrir óánægju þeirra.
- Stjórnun innkaupa og birgðahalds á efnahagsreikningi fyrirtækja.

Leikniviðmið

Nemandi skal hafa öðlast leikni í:

- Góðum samskiptum.
- Að veita góða þjónustu.
- Hvernig best er að bregðast við ábendingum og kvörtunum og nýta þær til að bæta vörur og þjónustu.
- Að setja upp einfalt skipulag á lagerhaldi.

Hæfniviðmið

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

- Bæta hæfileika sína í samskiptum.
- Auka færni sína í að veita góða þjónustu til að bæta ímynd fyrirtækisins.
- Bæta skipulag á innkaupum og birgðahaldi.

Námsgögn: Ýmis gögn frá kennara inni á síðu áfangans í Moodle.

MEIS4SÖ03
Fjarnám
Námsáætlun - Vorönn 2020



Áætlun um yfirferð og fyrirlögn námsmatsþátta:

Tímabil (vikunúmer/lot unúmer)	Námsefni (verklegt og bóklegt)	Heimavinna/verkefni	Vægi námsmats- þátta
Vika 3 13. jan. - 19. jan.	Upphaf annar, kynning á áfanganum og Moodle		
Vika 4 20. jan. - 26. jan.	Tryggjum ánægju viðskiptavinar	Verkefni	12,5%
Vika 5 27. jan. - 02 feb.	Viðskiptavinurinn í fyrirrúmi	Verkefni	12,5%
Vika 6 03. feb. - 09. feb.	Óánægja viðskiptavinar er dýrkeypt	Verkefni	12,5%
Vika 7 10. feb. - 16. feb	Samskipti við óánægða viðskiptavini	Verkefni	12,5%
Vika 8 17. feb – 23. feb	Meðhöndlun óánægðra viðskiptavina		
Vika 9 24. feb – 01. mars	Kvartana- og ábendingastjórnun	Verkefni	12,5%
Vika 10 02. mars – 08. mars	Klára að skila inn verkefnum og byrjum á Innkaupa- og birðastýringu		
Vika 11 09. mars – 15. mars	Innkaupa- og birðastýring		
Vika 12 16. mars- 22. mars	Fjárbinding í birgðum og veltuhraði vörubirgða	Verkefni	12,5%

Nr.: GAT-045
Útgáfa: 11
Dags.: 27.11.2019
Höfundur: Áfangastjórar
Samþykkt: Skólameistari
Síða 3 af 3

MEIS4SÖ03
Fjarnám
Námsáætlun - Vorönn 2020



Vika 13 23. mars - 29. mars	Útreikningur á heppilegustu birgðastöðu	Verkefni	12,5%
Vika 14 30. mars - 05. apríl	ABC-greining	Verkefni	12,5%
Vika 15 06. apríl - 12. apríl	Páskafri		
Vika 16 13. apríl - 19. apríl	Páskafri		
Vika 17 20. apríl - 26. apríl	Samantekt		

Námsmat og vægi námsmatsþátta:

Matsform:	<input type="checkbox"/> Símat	<input type="checkbox"/> Lokapróf/valið lokapróf Lokaverkefni	<input type="checkbox"/>
Námsmatsþættir	Lýsing námsmatsþátta	Vægi	
Verkefni	Átta verkefni yfir önnina með jafngilt vægi	100%	
	Samtals:	100%	
<u>Einkunnir fyrir hvern námsmatsþátt eru birtar í INNU á því formi sem best hentar.</u>			
Annað:			

Dagsetning: 13. janúar 2020

Íris Ragnarsdóttir *Katrín Hafsdóttir*
Undirritun kennara **Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils**