

Áfangaheiti ÞJSK1SP02 Námsáætlun (Haust 2021)



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.

Störf og nám í ferða- og matvælagreinum kynnt

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 upptakomur 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

Áfangaheiti ÞJSK1SB02 Námsáætlun (Haust 2021)



Verkefnaskólinn á Akureyri

Námsgögn:

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

Áætlun um yfirferð og fyrirlögn námsmats þátta:

Tímabil (vikunúmer/lotun úmer)	Námsefni (verklegt og bóklegt)	Heimavinna/verkefni	Vægi námsmatsþátta
33 16-20. ágúst EBK	Kynning á áfanganum		
34 23-27. ágúst ARI	Kynning á áfanga / Kynning á iðnnámi Ferðaskrifstofa	Verkefni 6	10%
34 23-27. ágúst EBK	Að byrja á nýjum vinnustað	Hópverkefni	
35 30.ágúst -3. sept. ARI	Ferðaskrifstofa verkefnavinna	Verkefni 6	10%
35 30.ágúst -3. sept. EBK	Grunnþættir góðrar þjónustu	Mynd 1 Verkefni á Innu	Verkefni 1. 5% Einstaklingsverkefni
36 30.ágúst -3. sept. ARI	Ferðaskrifstofa kynning	Verkefni 6	10%
36 30.ágúst -3. sept. EBK	Vakinn, veitingastjóri og hóteltjóri	Undirbúningur fyrir heimsókn á hótél KEA	Verkefni 2. 10% Hópverkefni
37 13-17 sept. ARI	Faggreina matartæknir undirbúningur fyrir heimsókn	Verkefni 7	10%
37 13-17 sept. EBK	Námsmatsdagur 16. fimmtudagur Snyrtimennska og viðeigandi klæðnaður	Glærur og umræður	

Áfangaheiti ÞJSK1SP02 Námsáætlun (Haust 2021)



Verkefnaskólinn á Akureyri

38 20-24 sept. ARI	Heimsókn í mötuneyti	Verkefni 7	10%
38 20-24 sept. EBK	Heimsókn	Hótel KEA	Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði
39 27 sept. -1 okt. ARI	mötuneyti verkefnavinna	Verkefni 7	10%
39 27 sept. -1 okt. EBK	Grunnþættir góðrar þjónustu framh.	Mynd 2	Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði
40 4-8 okt.	faggrein matreiðsla/undirbúnin gur fyrir heimsókn	Verkefni 8	10%
40 4-8 okt. EBK	Móttaka gesta, að leysa úr vandamálum sem koma upp.	Verkefni á Innu Einstaklingsverkefni	Verkefni 3. 5%
41 11-15 okt. ARI	heimsókn í eldhús	Verkefni 8	10%
41 11-15 okt. EBK	Grunnþættir góðrar þjónustu	Mynd 3 Verkefni á Innu Einstaklingsverkefni	Verkefni 4 5%
42 18-22 okt. ARI	18-19 okt. vetrarfrí, mánud. og þriðjudag.		
42 18-22 okt. EBK	Framreiðslumaður	Undirbúningur fyrir heimsókn á Strikið Hópverkefni	Verkefni 5 10%
43 25-29 okt. ARI	verkefnavinna faggrein matreiðslumaður	Verkefni 8	10%
43 25-29 okt. EBK	Heimsókn	Strikið	Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði
44 1-5 nóv. ARI	Faggrein bakari	Verkefni 9	10%

Áfangaheiti ÞJSK1SP02 Námsáætlun (Haust 2021)



Verkmenntaskólinn á Akureyri

44 1-5 nóv. EBK	Verkefnavinna	Unnið í verkefni um Strikið	Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði
45 8-12 nóv. ARI	Faggrein bakari verkefnavinna	Verkefni 9	10%
45 8-12 nóv. EBK	Hulduheimsókn	Undirbúningur fyrir hulduheimsókn Hópverkefni	Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði
46 15-19 nóv. ARI	Faggrein kjötiðnaðarmaður	Verkefni 10	10%
46 15-19 nóv. EBK	Hulduheimsókn Könnun	Könnun á Innu Kynning á hulduheimsókn	Könnun 10% Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði
47 22-26 nóv. ARI	Faggrein kjötiðnaðarmaður verkefnavinna	Verkefni 10	10%
47 22-26 nóv. EBK	Námsmatsdagur 17. miðvikudagur. Snyrtimennska og viðeigandi klæðnaður	Glærur og umræður	Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði
48 29 nóv. -3 des. ARI	Ókláruð verkefni		
48 29 nóv. -3 des. EBK	Ókláruð verkefni		Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði

Námsmat og vægi námsmats þátta:

Matsform:	<input checked="" type="checkbox"/> Símat	<input type="checkbox"/> Lokapróf/valið lokapróf	<input type="checkbox"/> Lokaverkefni
Námsmatsþættir	Lýsing námsmat þátta	Vægi	
Verkefni 1 EBK	Tímaverkefni einstaklings: Grunnþættir góðrar þjónustu	5%	

Áfangaheiti ÞJSK1SP02 Námsáætlun (Haust 2021)



Verkenntaskólinn á Akureyri

Verkefni 2 EBK	Hópverkefni. Hótel- og veitingastjóri KEA	10%
Verkefni 3 EBK	Tímaverkefni einstaklings: Móttaka gesta	5%
Kynning 4 EBK	Grunnþættir góðrar þjónustu einstaklings	5%
Verkefni 5 EBK	Hópverkefni, Framreiðslumaður Strikið	10%
Könnun EBK	Einstaklings verkefni	5%
Frammistaða í tímum EBK	Framkoma, vinnusemi, hópavinna og frumkvæði	10%
Verkefni 6 ARI	Hópverkefni, ferðaskrifstofa, kynning	10%
Verkefni 7 ARI	Paraverkefni, mötuneyti/matartæknir, ritunarverkefni	10%
Verkefni 8 ARI	Hópverkefni, matreiðslumaður/eldhús, para/hópverkefni, ritunarverkefni	10%
Verkefni 9 ARI	Einstaklingsverkefni, bakar, i einstaklingsverkefni, ritunarverkefni	10%
Verkefni 10 ARI	Hópverkefni, kjötiðnaðarmaður, hópverkefni, ritunarverkefni	10%
		100%

Einkunnir fyrir hvern námsmatsþátt eru birtar í INNU á því formi sem best hentar.

Annað:

Nemendur þurfa að undirbúa sig undir tíma og fylgjast með á kennsluvef Innu. Nemendur þurfa að vera með fartölvu til að vinna á í tímum.

Dagsetning: 19-08-21

Ari Hallgrímsson

Edda D. Keistinsd.
Undirritun kennara

Marría Sigurgeisd.
Undirritun brautarstj., fagsj. eða staðgengils

