


Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 09		
Dags.: 06.06 2015		
Höfundur: HRS		
Samþykkt: HJS		
Síða 1 af 3	Áfangaheiti ÞJSK1SP02 Námsáætlun (haust 2015)	

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.

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

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 09		
Dags.: 06.06 2015		
Höfundur: HRS		
Samþykkt: HJS		
Síða 2 af 3	Áfangaheiti ÞJSK1SP02 Námsáætlun (haust 2015)	

- skilja sérstöðu starfa í ferða-, hótél- og veitingagreinum

Námsmat: Símat sem byggir á leiðsagnarmati, ástundun og verkefnavinnu.

vika	Námsefni	verkefni
34	Kynning á áfanganum	EBK ARI
35	Að byrja á nýjum vinnustað. Undirbúningur fyrir heimsókn	Verkefni EBK
35	Fararstjórn og leiðsögn	ARI
36	Heimsókn á ferðaskrifstofu	ARI verkefni 4 % báðir hópar
36	Grunnþættir góðrar þjónustu	EBK
37	Úrvinnsla eftir heimsókn	ARI kynning 5 % báðir hópar
37	Hótelstjóri/veitingastjóri. Undirbúningur fyrir hótélheimsókn	EBK
38	Heimsókn á hótél	EBK verkefni 4 % báðir hópar
38	Kynning á iðnnámi	ARI
39	Snyrtimennska og viðeigandi klæðnaður	EBK kynning 5 % báðir hópar
39	Undirbúningur fyrir veitingahúsaheimsókn Matreiðslumaður	ARI
40	Heimsókn á veitingahús	ARI verkefni 4% báðir hópar
40	Samstarf og traust við vinnufélaga og gesti	EBK
41	Úrvinnsla úr heimsókn	ARI kynning 5% báðir hópar
41	Móttaka gesta Að leysa úr vandamálum sem upp koma	EBK
42	Undirbúningur heimsókn Framreiðslumaður	EBK
42	Kjötiðnaður	ARI
43	Bakaraiðn	ARI
43	Heimsókn á veitingastað	EBK verkefni 4% báðir hópar
44	Heimsókn í bakarí	ARI verkefni 4% hópur 1
44	Heimsókn í bakarí	EKB verkefni 4% hópur 2
45	Vinna úr heimsókn	ARI
45	Mismunandi þarfir viðskiptavina	EBK kynning 5%
46	Matartæknar undirbúningur fyrir heimsókn	ARI
46	Afgreiðsla og sölumennska. Hvar fer fram þjónusta	EBK
47	Heimsókn í mötuneyti	ARI
47	Mistök í þjónustu og úrlausn vandamála	EBK
48	Könnun	ARI EBK 10% báðir hópar
48	Samantekt	ARI EBK
49	Heimsókn	ARI EBK

Nr.: GAT-045	Verkmenntaskólinn á Akureyri	
Útgáfa: 09		
Dags.: 06.06 2015	Áfangaheiti ÞJSK1SP02 Námsáætlun (haust 2015)	
Höfundur: HRS		
Samþykkt: HJS		
Síða 3 af 3		

--	--	--

Námsgögn: Verkefni og glærur inná Moodle. Nemendur þurfa að fylgjast með á Moodle og undirbúa sig undir tíma.

Námsmat og vægi námsþátta:

Námsmat	Lýsing	Vægi
Virkni í tímum	Símat eftir hverja kennslustund, ástundun, virkni, samvinna, frumkvæði, árangur	35%
Virkni í vettvangsheimsóknum	Símat eftir heimsókn, 5 heimsóknir x 3%	15%
Verkefni á Moodle	Vettvangsverkefni sem unnin eru. 5 verkefni x 4%	20%
Kynningar	Kynningar eftir vettvangskannanir, 4. kynningar x 5%	20%
Könnun	Tímakönnun	10%
Sjá verkefna og kynningarskil í áætlun um yfirferð		
	Alls	100 %

Dagsetning:

Undirritun kennara

Undirritun brautarstj., fagstj eða staðgengils