



<b>Kennari:</b>	<b>Eyrún B. Magnúsdóttir</b>	<b>Sk.st</b>	<b>EBM</b>
-----------------	------------------------------	--------------	------------

## 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. Tekið er á úrlausnum vandamála, kvörtunum viðskiptavina/ferðamanna/gesta, mikilvægi sjálfstrausts í þjónustu og þjónustulund. Sérstök áhersla er lögð á framkomu og snyrtimennsku og mikilvægi þessara þátta í allri þjónustu.

**Undanfari:** Enginn

## Þekkingarviðmið:

Nemandi skal hafa aflað sér þekkingar og skilnings 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:

- gera sér grein fyrir sérstöðu starfa í ferða-,hótél- og veitingagreinum
- skilja mismunandi þarfir viðskiptavina
- finna úrlausnir á vandamálum sem upp geta komið
- takast á við kvartanir viðskiptavina/gesta/ferðamanna
- byggja upp og viðhalda traustu sambandi

## Hæfniviðmið:

Nemandi skal geta hagnýtt þá 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 ákvörðun um afstöðu til álitamála sem upp geta komið í samskiptum við viðskiptavin/ferðamann/gest

**Námsefni:** Hjá kennara, unnið mest eftir bókinni 50 uppskriftir að góðri þjónustu.



## ÞJSK1ÞA03

### Sérreglur áfangans:

Gerð er krafa um 90% skilaskyldu verkefna. Þeir sem skila ekki 90% fá aldrei meira en 4 í einkunn.

Mætingarskylda er í samræmi við reglur skólans.

Farsímar eru leyfðir án hljóðs og leikja, eingöngu til náms, í samráði við kennara.

### Fyrirkomulag námsmats:

Námsþáttur	Lýsing á námsmati	Vægi
Vinnustofur og verkefni	Tímaverkefni og ígrundanir.	60%
Einstaklingskynning	Einstaklingskynning	10%
Vinnustaðaheimsókn	Vettvangsathugun.	15%
Virkni	Virkni og þátttaka í tímum/samvinna.	15%

**Kennsluáætlun er sett fram með fyrirvara um breytingar.**

Eyrún B. Magnúsdóttir: [eyrun@fsu.is](mailto:eyrun@fsu.is)