



Fjölbrautaskóli Suðurlands
Haustönn 2023

ÞJSK1ÞB03
Þjónustusamskipti

Kennari: Sigríður Guðmundsdóttir	Sk.st.	SGU
---	---------------	------------

Áfangalýsing:

Í þessum áfanga er lögð áhersla á þjónustugæði og þjónustusamskipti. Við rifjum upp það sem á undan er farið, s.s. Vakann, gæða- og umhverfiskerfi ferðapjónustunnar og kynnum okkur fræðsluvef Hæfnisseturs ferðapjónustunnar. Fjallað er um einkenni ferðapjónustustarfa og ferðamanninn/gestinn sem viðskiptavin. Einnig er fjallað um samskipti í alþjóðlegu umhverfi þar sem sérstaklega er tekið á ólíkum viðhorfum og mismunandi menningu. Áhersla er lögð á tjáningu ásamt rafrænum samskiptum. Lögð er áhersla á að efla sjálfstæði, sjálfstraust og samskiptahæfni nemanda.

Undanfari: ÞJSK1ÞA03

Þekkingarviðmið:

Nemandi skal hafa aflað sér þekkingar og skilnings á:

- mikilvægi góðrar þjónustu
- þjónustugæðum og mikilvægi þess að setja sér skýr markmið í þeim efnum
- einkennum ferðapjónustustarfa
- mikilvægi góðra samskipta í alþjóðlegu umhverfi, s.s. viðhorfi, menningu, fordómum o.fl.
- ólíkum þörfum og væntingum viðskiptavina/ferðamanna/gesta

Leikniviðmið:

Nemandi skal hafa öðlast leikni í að:

- skoða einkenni mannlegra samskipta
- hlusta eftir og sinna ólíkum þörfum viðskiptavina/ferðamanna/gesta eftir mismunandi þjóðerni
- vinna að bættri þjónustu og betri samskiptum

Hæfniviðmið:

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

- eiga samskipti við fólk af ólíku þjóðerni, kyni og aldri byggt á skilningi og virðingu
- tjá sig skýrt og skilmerkilega í rituðu og töluðu máli
- taka ábyrgð á eigin framkomu, afstöðu og sýn á þjónustuhlutverkið
- gera sér grein fyrir sérstöðu ólíkra starfa í ferðapjónustu

Námsefni: Hjá kennara.

Sérreglur áfangans:

- ❖ Nemendur þurfa að fylgjast með dagskrá komandi viku á Innu og í námsáætlun og bera ábyrgð á því að standa skil á verkefnum á réttum tíma.
- ❖ 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.
- ❖ Nemendur eiga að mæta með tölvur eða farsíma til að nota í tíma, en notkun tækjanna skal eingöngu vera til náms, í samráði við kennara.

Áfanginn er símatsáfangi:

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

Námsáætlun er sett fram með fyrirvara um breytingar.

Með von um ánægjulegt samstarf,
Sigríður Guðmundsdóttir