



Fjölbrautaskóli Suðurlands

Áfangaheiti og -númer

ÞJSK1ÞB02

Kennsluáætlun – vor 2017

Kennari: Ægir Sigurðsson (aegirsig@fsu.com)

Skammstöfun: ÆS

Áfangalýsing:

Í áfanganum er fjallað um samskipti í ferða-, hótél- og veitingagreinum. Farið er í þjónustuhugtakið og grunnþætti góðrar þjónustu. Hvernig byggja megi upp og viðhalda traustu sambandi á vinnustað og í samskiptum við viðskiptavini/ferðamenn/gesti. Fjallað er um ákveðin þjónustuviðmið og hvernig þau nýtast. Tekið er á kvörtunum og úrlausnum vandamála og hvernig hægt er að fara fram úr væntingum viðskiptavina/ferðamanna/gesta. Áhersla er lögð á framkomu, snyrtimennsku og þjónustulund og mikilvægi þessara þátta í allri þjónustu.

Markmið:

Að nemendur læri um:

- grunnþætti þjónustu
- hvernig byggja megi upp traust samband við viðskiptavini og samstarfsfélaga og hvernig viðhalda megi traustu sambandi
- Þjónustuviðmið
- hvernig takast á við ólíkar uppákomur og aðstæður á viðeigandi hátt og geti átt jákvæð samskipti við viðskiptavini og samstarfsfélaga
- mismunandi þarfir viðskiptavina, geti tekist á við kvartanir og fundið úrlausnir á vandamálum og um leið farið fram úr væntingum viðskiptavina
- mikilvægi snyrtimennsku og góðrar framkomu
- sérstöðu starfa í ferða-, hótél- og veitingagreinum og þjónustugæði í ferðaþjónustu

Námsefni: ljósrit frá kennara, efni af Neti o.fl.

Áætlun um yfirferð og verkefnaskil:

Vika	Námsefni	Lesefni/Verkefni
2	Kynning á áfanga og námsefni/leslisti Innri þjónusta fyrirtækis - Grunnþættir þjónustu	50 uppskriftir að góðri þjónustu: bls. 6-13 ígrundun
3	-ánægja viðskiptavina og starfsmanna	50 uppskriftir að góðri þjónustu: bls.13-27 Verkefni
4	-þjónustuviðmið	50 uppskriftir að góðri þjónustu: bls 28-31 Tímaverkefni

5	Þjónusta gagnvart viðskiptavini – móttaka, snyrtimennska, athygli og aðstoð	50 uppskriftir að góðri þjónustu: bls. 32-40 Vettvangskönnun – Upplifun af þjónustu (gátlistar)
6	-lausnir á vandamálum og að fara fram úr væntingum viðskiptavina	50 uppskriftir að góðri þjónustu: bls. 41-53 Umræður
7	Þjónusta þegar mistök verða – undirbúningur starfsfólks	50 uppskriftir að góðri þjónustu: bls. 55-63 Tímaverkefni/ ígrundun
8	Úrlausnir á samskiptavanda og meðhöndlun kvartana	50 uppskriftir að góðri þjónustu: bls. 63-73 Tímaverkefni/umræður
9	Kynningar á verkefnum nemenda	Einstaklingskynning 20%
10	Þjónustugæði í ferðaþjónustu og ferðamaðurinn sem viðskiptavinur Upprifjun fyrir könnun	Ljósrit Umræður
11	Könnun Vika 12-13: Páskafrí	Tímakönnun
14	Gestafyrirlesari Einkenni ferðaþjónustustarfa Sérstaða í ferða-, hótél- og veitingagreinum	
15	Heimsókn í ferðaþjónustufyrirtæki Þjónusta, samskipti, snyrtimennska	Ígrundun eftir heimsókn
16	Eðli samskipta í alþjóðlegu umhverfi- þjóðerni og þjónusta.	Tímaverkefni
17	Þjóðerni og þjónusta	Skila ferilmöppu
18	Samantekt	Umræður - Kaffihúsaferð

Sérreglur áfangans:Nemendur þurfa að fylgjast með dagskrá komandi viku inni á Moodle og bera því sjálfir ábyrgð á því að mæta undirbúnir í tíma.

Námsmat:

Námsmat	Lýsing	Vægi
Virgni í tímum	Símat eftir hverja kennslustund	25%
Ferilmappa	Inniheldur öll verkefni, athuganir kynningar og ígrundanir nemenda	30%
Kynning	Einstaklingskynning	20%
Könnun	Tímakönnun	25%

Miðað er við mætingarreglur skólans til að ná áfanganum. Lágmarkseinkunn 4,5

Kennsluáætlun er gerð með fyrirvara um breytingar