



## ÞJSK1ÞA03

Fjölbrautaskóli Suðurlands Þjónustusamskipti Vorönn 2023

|                 |                                |              |            |
|-----------------|--------------------------------|--------------|------------|
| <b>Kennari:</b> | <b>Sigríður Guðmundsdóttir</b> | <b>Sk.st</b> | <b>SGU</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/gesti/ferðamenn. Tekið er á úrlausnum vandamála, kvörtunum viðskiptavina/gesta/ferðamanna, 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/gesti/ferðamenn
- 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 vandámálum 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 uppákomur og aðstæður á vinnustað á viðeigandi hátt
- eiga skýr og jákvæð samskipti við samstarfsfélaga og viðskiptavini/gesti/ferðamenn
- 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 þáttaka í tímum/samvinna | 15%  |

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

Með von um ánægjulegt samstarf,  
Sigríður Guðmundsdóttir  
[sigridur@fsu.is](mailto:sigridur@fsu.is)