



<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 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 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.

**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%



Vika	Dagsetning	Námsefni – viðfangsefni	Próf og verkefni
1	1. – 7. jan.	Jólafrí	
2	8. – 14. jan.	Kynning á áfanga og námsáætlun - Nemendur kynna sig	50 Uppskriftir að góðri þjónustu
3	15. – 21. jan.	Uppskriftir 1-4 – grunnþættir þjónustu	<b>Verkefni 1</b>
4	22. – 28. jan.	Uppskriftir 5-12 – ánægja viðskiptavina	Verkefni 2
5	29. jan. – 4. feb.	Uppskriftir 5-12 – ánægja viðskiptavina	Verkefni 3
6	5. – 11. feb.	Uppskriftir 13-12	Verkefni 4
7	12. – 18. feb.		Verkefni 5
8	19. – 25. feb. 19.-20. Vetrarfrí		Verkefni 6
9	26. feb. – 3. Mars	Tími fellur niður - Kátir dagar/Flóafár 28. 2. – 1.3	
10	4. – 10. mars Áfangamessa 7. mars Miðannarmat		Verkefni 7
11	11. – 17. Mars Valdagur 13. mars		Verkefni 8
12	18. – 24. Mars Opið hús 19. mars		Verkefni 9
13	25. – 31. mars	PÁSKAFRÍ - Páskafrí til og með 1.apríl	
14	1. – 7. Apríl		Verkefni 9
15	8. – 14. apríl		Verkefni 10
16	15. – 21. apríl		
17	22. – 28. Apríl	Tími fellur niður - Sumard.fyrsti 25. apríl	
18	29. apríl – 5. maí	<b>Síðasti kennsludagur annarinnar</b>	Lokaverkefni
19	6. – 12. maí		

**Sérreglur áfangans:**

- Nemendur eiga að mæta með fartölvur í tíma til að geta sinnt verkefnavinnu. Nemendur þurfa líka að fylgjast vel með INNU og athuga skilafrest verkefna.
- Farsímar eru leyfðir án hljóðs og leikja, eingöngu til náms, í samráði við kennara
- Gerð er krafa um 90% skilaskyldu verkefna. Þeir sem skila ekki 90% fá aldrei meira en 4 í einkunn.
- Mikilvægt er að nemendur virði skilafrest verkefna.
- Mætingarskylda er í samræmi við reglur skólans.

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

Með von um ánægjulegt samstarf,

Sigríður Guðmundsdóttir

[sigridur@fsu.is](mailto:sigridur@fsu.is)