



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

Áfangalýsing:

Í áfanganum er fjallað um samskipti í ferða-, hótél- og veitingagreinum. Rætt verður um þjónustuhugtakið og grunnþætti góðrar þjónustu og hvernig byggja meg 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. Við skoðum líka áfangastaðinn Ísland og veltum fyrir okkur gæðaviðmiðum og hvernig þau eru notuð, með sérstaka áherslu á Vakann.

Undanfari: Enginn**Einingar:** 3**Þekkingarviðmið - nemandi skal hafa aflað sér þekkingar og skilnings á:**

- grundvallaratriðum samskipta og góðrar þjónustu,
- hvernig byggja meg upp traust samband við viðskiptavini/gesti/ferðamenn og samstarfsfélaga,
- hvernig viðhalda meg traustu sambandi við viðskiptavini/gesti/ferðamenn og samstarfsfélaga,
- mikilvægi góðrar framkomu og snyrtimennsku,
- Hvernig gæðaeftirliti er háttað í ferðaþjónustu, t.d. Vakinn,
- Ísland sem áfangastaður ferðamanna

Leikniviðmið - nemandi skal hafa öðlast leikni í:

- 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 geti 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.**Námsmat:** Áfanginn er símatsáfangi. Matsþættir eru eftirfarandi:

Námsþáttur	Lýsing á námsmati	Vægi
Vinnustofur og verkefni	Tímaverkefni, ígrundanir, Innupróf og verkefni	70%
Einstaklingskynning	Einstaklingskynning	5%
Lokaverkefni	Einstaklingsverkefni	15%
Virkni	Virkni og þáttaka í tímum/samvinna	10%
SAMTALS		100%



Áætlun um yfirferð og verkefnaskil:

Vika	Dagsetning	Námsefni og viðfangsefni	Próf og verkefni
1- 4	6- 30. janúar	Kennsla hefst fim. 8. janúar. Grunnpættir þjónustu	- Ýmis verkefni
5 - 8	2-27. febrúar Vorfrí 23. – 24. feb. Starfsþróunardagur í FÁ 27.febrúar.	Miðannarmat lokaskil 20.feb.	- Ýmis verkefni
9 - 12	1-27. mars. Kátir dagar og Flóafár 18-20. mars.	Áfangam. 4., vald. 11. Mars Gæðaeftirlit í þjónustu	- Ýmis verkefni
13-14		Páskafrí 30.mars - 6.apríl	
14 - 16	7.- 30. Apríl	Ferðaþjónusta á Íslandi	- Ýmis verkefni
17 – 19	4.- 24. maí Sjúkrapróf 20. maí.	Síðasti kennslud. mið. 13. maí. Námsmatsdagar 15. - 19.maí	- SKRAP - Lokaverkefni

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.
- Gerð er krafa um 80% skilaskyldu verkefna. Þeir sem skila ekki 80% fá aldrei meira en 4 í einkunn.
- Mikilvægt er að nemendur virði skilafrest verkefna.
- Mætingarskylda er í samræmi við reglur skólans.

Reglur um svindl og notkun gervigreindar:

<https://www.fsu.is/is/namid/namskrofur-og-reglur/reglur-um-svindl-i-verkefnum-og-profum>

Ef að grunur um ritstuld og/eða óleyfilega notkun á gervigreind vaknar gætu nemendur þurft að gera munnlega grein fyrir verkefni/prófi.

Sömu reglur gilda um notkun gervigreindar við skrif og gilda um heimildaskráningu almennt.

Reglur um heimildaskráningu má finna á heimasíðu skólans.

<https://www.fsu.is/is/namid/namskrofur-og-reglur/heimildaskraning-leidbeiningar>

Námsmats- og prófsýningardagur

Námsmats- og prófsýningar alltaf við lok hverrar annar. Hvað er það?

Námsmats- og prófsýning er mikilvægur hluti af náminu því þar færðu:

- tækifæri til að sjá hvernig þér gekk.
- útskýringu á námsmati hvort sem um lokapróf eða símat er að ræða.
- ráðleggingar sem geta nýst þér í áframhaldandi námi.
- tækifæri til að gera athugasemd við niðurstöðu námsmatsins ef þér þykir hún ósanngjörn.

Námsáætlun er sett fram með fyrirvara um breytingar.

Selfossi 7. janúar 2026.

Með von um ánægjulegt samstarf,

Sigríður Guðmundsdóttir.

sigridur@fsu.is