



TTRAIN – Tourism Training the Trainers

Grant agreement No. 2015-1-IS01-KA202-013168

**Námskeið fyrir starfsþjálfara í
ferðapjónustu**

Apríl 2017



Erasmus+



Efnisyfirlit

Námskeið fyrir starfsþjálfara í ferðþjónustu.....	1
Kynning – Um námskeiðshönnunina	1
Grunnhönnun á námi/námskeið fyrir starfsþjálfara á vinnustað í ferðþjónustu.....	2
Námsþáttur 0 Grunnhæfni þátttakenda	6
Námsþáttur 0: Grunnhæfni þátttakenda	8
Námsþáttur 1: Félags- og samskiptahæfni (á námsstað – 5 klst.).....	12
Gátlisti fyrir námsþátt 1.....	15
Námsþáttur 2: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.).....	17
Gátlisti fyrir námsþátt 2.....	18
Námsþáttur 3: Þjálfunarfærni (á námsstað – 5 klst.)	19
Gátlisti fyrir námsþátt 3.....	21
Námsþáttur 4: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.).....	23
Gátlisti fyrir námsþátt 4.....	24
Námsþáttur 5: Aðlögunarhæfni og lausn vandamála (á námsstað – 5 klst.)	25
Gátlisti fyrir námsþátt 5.....	26
Námsþáttur 6: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.).....	27
Gátlisti fyrir námsþátt 6.....	28
Námsþáttur 7: Skilningur á starfseminni (á námsstað – 5 klst.).....	29
Gátlisti fyrir námsþátt 7.....	30
Námsþáttur 8: Eftirfylgni á vinnustað (valkvætt) – 2 klst.....	31



Kynning – Um námskeiðshönnunina

Námið sem hér er kynnt og er fyrir starfsþjálfva í ferðþjónustu er hannað sem hluti af Erasmus + evrópska samstarfsverkefninu TTRAIN. Hér er um að ræða **grunnhönnun** sem getur verið aðlöguð að ólíkum aðstæðum. Námskeiðshönnunin byggir á þarfagreiningu sem var hluti af verkefninu sem og öðrum yfirgripsmiklum greiningum úr ólíkum áttum. Námið er byggt á starfsþjálfva námskeiðinu Stiklur sem hefur verið þróað og kennt í yfir 10 ár á vegum Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins en einnig er námskeiðið byggt á eldra Leonardo verkefni RETRAIN.

Ólíkar útgáfur af námskeiðinu sem hafa verið aðlagðar að ólíkum aðstæðum í þátttökuöndunum er kynntar og útskýrðar á námskeiðsvef verkefnisins.

Námskeiðið er aðferð við að kenna þeim þálfva aðra með aðferðum fullorðinsfræðslu. Um er að ræða 19 ólíka námsþætti þar sem áherslan er á:

- Ólíkar aðstæður og námsþarfir fullorðinna nemenda og hvernig leiðbeinendur geta mætt þeim þörfum.
- Undirbúningur og hönnun á gagnlegu námi fyrir fullorðna nemendur
- Hagnýtar aðferðir í gerð námsefnis fyrir fullorðna nemendur
- Skapandi aðferðir í kennslu og námi
- Nýjar aðferðir í kennslu s.s. markþjálfun og byggt á nýlegum hugmyndum um gæði og gagnsemi fullorðinsfræðslu
- Aðferðir sem henta fullorðnum nemendum í námi, hvatning og hæfniviðmið og hvernig hægt sé að mæta þeim þörfum með ólíkum aðferðum.
- Nýjar aðferðir á borð við stigvaxandi nám og nýskapandi hugsun.
- Ábyrgð fyrirtækja í menntun og þjálfun starfsfólks.
- Hæfnigreiningu í ferðþjónustu.

Allar þessar áherslur er hægt að yfirfæra á þær þarfir sem hafa verið greindar í ferðþjónustunni.



Grunnhönnun á námi/námskeið fyrir starfsþjálfva á vinnuastað í ferðaþjónustu

Tillögur úr þarfagreiningu:

Niðurstöður þarfagreiningar í öllum þáttökulöndum benda til þess að mikilvægt sé að nám af þessu tagi sé stutt, hagnýtt og atvinnumiðað.

Könnun sem framkvæmd var meðal starfsmanna og stjórnenda í ferðaþjónustu í þáttökulöndunum dregur fram ólíkar áherslur á mikilvægi hæfni í hverju landi. Þeir hæfniþættir sem mesta samsvörun sýndi á milli landa voru tengdir samskiptum, þjónustu og gæðamálum

Almennt starfsfólk í ferðaþjónustu nefndi samskipti og úrlausn vandamála sem hæfni sem er væri mikilvæg. Mannauðsstjórnendur og þeir sem koma að þjálfun starfsfólks nefndu samskipti, þjónustustjórnun og gæðavitund sem lykilhæfni þeirra sem koma að þjálfun starfsfólks.

Þátttakendur í verkefninu tóku einnig saman fyrirmyndar dæmi og af þeim má ætla að best sé að:

- Þjálfunin sé sem mest unnin með fyrirtækjum og haghöfum.
- Að blönduð kennsla helst í fyrirtækinu henti vel.
- Mikil og öflug samskipti á milli nemenda og leiðbeinenda
- Sveigjanlegar kennsluaðferðir sem taka mið af þörfum nemenda
- Sjálfsnám

Sá hluti þarfagreiningarinnar sem var mest nýttur til að móta námsskránna voru hæfniþættirnir sem þeir sem koma að þjálfun starfsfólks nefndu sem mikilvægasta og er taldir upp hér að neðan. Þessa þætti ætti því að leggja meiri áherslu á í hönnun námskeiðsins. Sérstaklega þegar kemur að námi á vinnustaðnum.

Auk þarfagreiningarinnar var námskeiðið tilraunarkennt og tekin viðtöl við leiðbeinendur í tilraunarkennslu, þátttakendur og stjórnendur í ferðaþjónustufyrirtækjum.

Byggt á niðurstöðum og tillögum úr þarfagreiningu og tilraunarkennslu voru gerðar mismunandi útgáfur af námskeiðslýsingum sem tóku mið af mismundandi þörfum í þáttökulöndum og áherslum á hæfni.

Allar námskeiðslýsingar og niðurstöður kannana má finna á heimasíðu verkefnisins

<http://trainingfortourism.eu/>



Lykilhæfni sem nefnd var af þeim sem koma að þjálfun starfsfólks

ÍSLAND	<ul style="list-style-type: none">• Samskipti• Sjálfstraust• Þjónustustjórnun• Gæðavitund• Styðja aðra• Lausn vandamála
FINNLAND	<ul style="list-style-type: none">• Samskipti• Tungumálakunnátta• Viðskipavina vitund• Vinnusiðferði og gildi• Öryggisvitund• Þjónustustjórnun• Gæðavitund• Umhverfisvitund
AUSTURRÍKI	<ul style="list-style-type: none">• Samskipti• Streitustjórnun• Úrlausn vandamála• Viðskiptavina vitund• Sjálfstraust• Sérþekking• Menningarläsi• Tungumálakunnátta• Tímastjórnun• Þjónustustjórnun• Gæðavitund• Umhverfisvitund
ITALÍA <i>(Hæfni þeirra sem starfa í ferðaþjónustu)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Streitu og tímastjórnun• Úrlausn vandamála• Öryggisvitund• Þekking á vinnuferlum í skipulagsheild• Tækni og upplýsingatækni



Til greina komu þrjár útfærslur af námskeiðum :

1. Módel 1

10-12 klukkustunda nám – fyrsta hjálp fyrir starfspálfa – 14 af 25 hæfnipáttum sem greindir hafa verið teknir inn í námskeiðið 7 þjálfaðir (grunnt) og 7 hæfnipættir sem gert er ráð fyrir að nemendur hafi áður en námskeiðið hefst

2. Módel 2

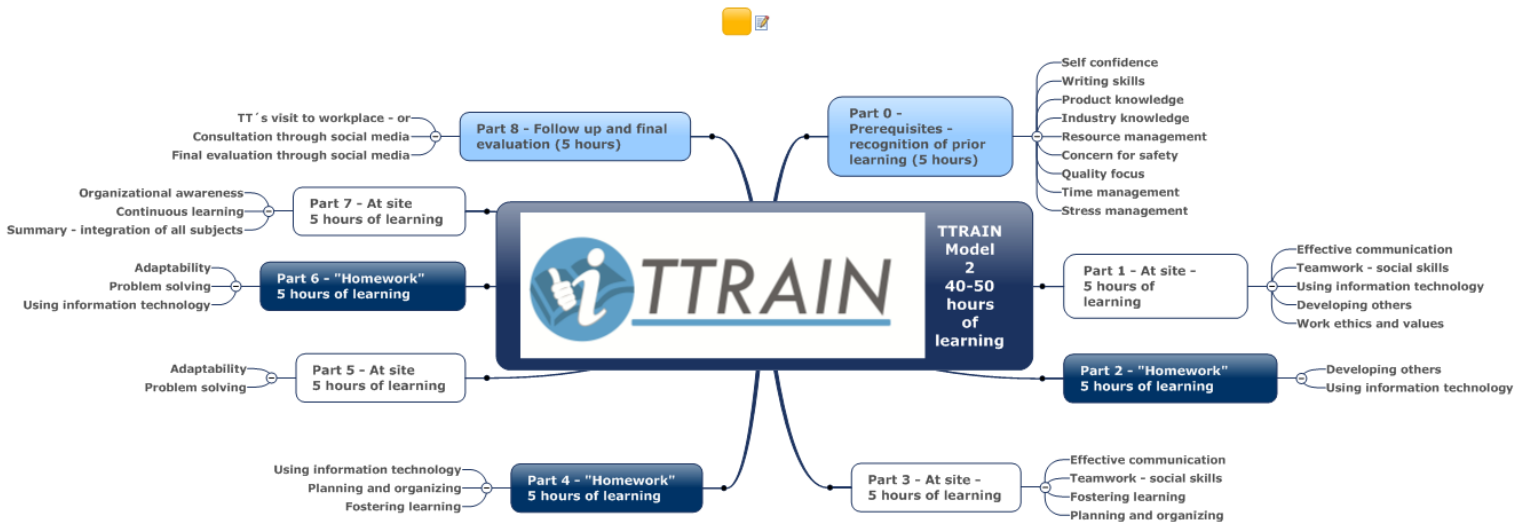
40-50 klukkustunda nám – lánmarksnámskeið fyrir þá sem koma að þjálfun í fyrirtækjum 19 af 25 hæfnipáttum hafðir til hliðsjónar.

3. Módel 3

100 -120 klst. nám – þar sem námskeið með öllum 25 hæfnipáttum sem greindir hafa verið sem mikilvægir eru þjálfaðir og endar með viðurkenningu. Slíkt módel gæti orðið hluti af formlegum hluta menntakerfisins.

	Þjálfaðir hæfnipættir .	Hæfnipættir viðurkenndir áður .	Samtal
Módel 1 - 10-12 klukkust.	7 -grunnt	7	14
Módel 2 - 40-50 klukkust.	11- dýpra	8	19
Módel 3 -100 -120 klukkust.	17	8	25

Módel 2 var tekið upp og sett í tilraunarkennslu



a. Aðlögun

Til að hægt væri að tengja námið inn í starfsmenntun í hverju landi væri nauðsynlegt að aðlaga námskeiðslýsingu að stöðlum í hverju og einu landi.

b. Einingar

Námskeiðshönnunin tekur mið að því að hægt sé að aðlaga að einingakerfi starfsnáms í hverju landi fyrir sig. (á Íslandi gæti módel 2 gefið 2 FEIN einingar fyrir 40-50 klukkustunda nám en módel 3 gefið 5 FEIN fyrir 120 -130 klukkustunda nám).

- c. **Lýsingin á náminu** í þessari útgáfu er sett upp á þann hátt að það nýtist sem best fyrir þá sem ætla að kenna námskeiðið. Leiðbeinendur starfsþjálfana. Aðal lærdómsviðmið fyrir hvern hluta af námskeiðinu eru vinstra megin á síðunni sem hæfniviðmið. Hægra megin eru leiðbeiningar og ráðleggingar til leiðbenenda starfsþjálfana. Í lok hvers hluta eru svo nánari hæfniviðmið í öflum sem hægt er að nota sem matsfyllki og er hægt að nýta á ýmsa vegu.

Það er svo verkefni hvers leiðbeinenda á hverjum stað að skilgreina nánar þekkingu, hæfni og færni viðmið þar sem líklegt er að það sé breytilegt á milli landa.



Námsþáttur 0 Grunnhæfni þátttakenda

Hæfniviðmið

Í þessum dálki eru stuttar skýringar á þeim hæfnipáttum sem þarf að meta. Sjá einnig nákvæmari gátlista hér aftar.

Sjálfsstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu. Sýnir sjálfsstraust þegar á reynir.

Ritunarfærni

Miðlar hugmyndum og upplýsingum skriflega og tryggir með því að þær skiljist og hafi tilætlun áhrif.

Vöruhefning

Þekkir þær vörur og þjónustu sem boðið er upp á. Sýnir mikla þekkingu og færni og getur með lítilli eða engri leiðsögn nýtt sér þá hæfni við fjölbreyttar aðstæður. Gæti þurft leiðsögn til að fást við ný og flókin viðfangsefni.

Þekking á starfsumhverfi

Skilningur á því hvernig eigin vinnustaður tengist starfsgreininni, starfsumhverfinu sem heild sem og öðrum tengdum starfsgreinum. Sýnir fram á grundvallarþekkingu og færni í þjónustu við viðskiptavinum, þjónustustjórnun, vörukynningum/útstillingum og þekkingu á ákveðnum vörum.

Auðlindastjórnun

Nýtir verðmæti og auðlindir (mannauð, fjármagn, vörur, þekkingu o.fl.) á hagkvæman og skynsamlega hátt.

Öryggisvitund

Kemur auga á varhugaverðar eða mögulegar hættulegar aðstæður og grípur til viðeigandi ráðstafana til að halda vinnuumhverfinu öruggu fyrir sig og aðra.

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur/áskorun: Að greina hvort þátttakandi hafi í starfi sínu sýnt þá hæfni sem talin er forsenda fyrir því að ná valdi á starfi starfsþjálfara.

Matið er unnið af stjórnendum á vinnustað eða stjórnendum náms (fræðsluaðila) í samvinnu við starfsþjálfara.

Gátlistarnir eru leiðbeinandi um birtingarmynd hæfninnar og má nota til að meta hæfnina bæði þegar verið er að velja starfsmenn í starfsþjálfahlutverkið og eins sem sjálfsmat fyrir starfsmann sem hefur í hyggju að taka að sér hlutverk starfsþjálfara.

Það ber að hafa í huga að hæfnipættirnir fléttast að miklu leyti saman og í náminu verður áfram unnið að því að styðja þá hæfni sem talin er upp undir þessum námsþætti, þ.e. sem forsendur námsins.

Gátlistarnir skilgreina aðeins þá lágmarkshæfni sem nauðsynleg er til að sinna starfinu.

Hægt er að nota listana með mismunandi hætti:

1. til að velja þátttakendur fyrir námskeiðið;
2. sem sjálfsmatsverkfæri fyrir þá sem hafa áhuga á að gerast starfsþjálfar;
3. sem verkfæri fyrir þátttakendur sem hafa þegar verið valdir til að meta sjálfa sig;
4. til að meta hvaða færni, kunnáttu og hæfni þau geta bætt;
5. sem ráðgjafarverkfæri.

Við mat á hæfni má nota spurningar eins og:

- Hefur starfsmaður verið í aðstæðum þar sem reyndi á þessa hæfni?
- Hvert var framlag starfsmanns við slíkar aðstæður?
- Hvaða þekkingu og leikni þarf starfsmaður að búa yfir til að vera fær



Hæfniviðmið

Gæðavitund

Fylgir ferlum, tryggir gæðaniðurstöðu, tekur frumkvæði til úrlausna á gæðamálum eða vekur athygli á þeim.

Tímastjórnun og forgangsröðun Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til ákveðinna verkefna sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi/þrátt fyrir streituaðstæður. Ræður við hóflega viðvarandi streitu/álag.

Fyrir leiðbeinanda

um að gera það sem lýst er í hæfniviðmiðum?

Leiðbeinið starfsmönnum um útfyllingu matslista til dæmis með því að afhenda þeim eftirfarandi leiðbeiningar:

- Lestu hverja spurningu vel yfir og svaraðu eftir bestu vitund um þekkingu þína og færni varðandi hvern námsþátt
- Ef þú ert í vafa um hverju er verið að leita eftir í spurningunum, fáðu þá stjórnanda og/eða matsaðila til að aðstoða þig
- Við útfyllingu matslistans skaltu hafa í huga alla þekkingu, færni og reynslu sem þú hefur aflað þér t.d. í fyrri störfum, verkefnum, í námi, námskeiðum og í einka- og félagslífi
- Í matsviðtalinu þarft þú að vera undir það búin/n að þurfa að sýna fram á færni í einstökum námsþáttum t.d. með því að leysa verkefni eða ræða um dæmi sem varða t.d. framkomu eða samskipti, ræða um vörubekkingu eða önnur verkefni sem tengjast hæfnipáttunum



Námsþáttur 0: Grunnhæfni þátttakenda

Settu X við þann reit sem á best við um hæfni/færni þína.

Ef spurningin tekur á færniþætti sem á ekki við þau störf sem þú hefur sinnt - merktu þá við „á ekki við“.

Sjá hér fyrir neðan hvað hver þáttur á við:

1. = Lítil þekking/hæfni/færni/reynsla. Þarf að læra frá grunni.
2. = Nokkur þekking/hæfni/færni/reynsla. Þarf að fá stuðning við að bæta hæfnina.
3. = Góð þekking/hæfni/færni/reynsla. Get unnið sjálf/sjálfur í að bæta hæfnina.
4. = Mikil þekking/hæfni/færni/reynsla. Get aðstoðað aðra við að þróa þessa hæfni.

Sjálfstraust

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég sýni trú á eigin getu, skoðunum og ákvörðunum þegar þær eru dregnar í efa					
• Ég set fram gagnrök af sjálfsöryggi					
• Ég óska eftir andstæðum skoðunum og sjónarmiðum annarra og ræði þær					

Ritunarfærni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég get ritað langan, auðskiljanlegan texta (t.d. samantektir af fundum; leiðbeiningar fyrir þá sem hljóta þjálfun) sem er rökréttur og heilrænn en þó hnitmiðaður					
• Ég samlaga upplýsingar frá aðilum til að þróa nýtt fræðsluefni					
• Ég nota orðalag sem er viðeigandi fyrir þann hóp og það efni sem til umræðu er hverju sinni					



Vöruþekking

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég býð viðskiptavinum viðeigandi þjónustu þó hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum					
• Ég sýni skilning á frekar flóknum vörum/þjónustu					
• Ég sýni tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu					
• Ég notfæri mér þekkingu á sambærilegum vörum/þjónustu til að ljúka sölu ef vara er ekki til					
• Ég get með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður					

Þekking á atvinnugreininni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég les fagtímarit og fylgist reglulega með fjölmiðlaumræðum um starfsgreinina					
• Ég sýni í verki ítarlegan skilning á starfsumhverfi fyrirtækisins					
• Ég greini hvaða aðrar starfsgreinar hafa áhrif á afkomu eigin starfsgreinar					

Auðlindastjórnun

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég ráðstafa og stjórna auðlindum innan míns sviðs					
• Ég útfæri leiðir til að til að nýta auðlindir á sem hagkvæmasta hátt					
• Ég innleiði ferla til að bæta gæði skipulagningar, stjórnunar og ákvörðunartöku					



Öryggisvitund

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég efli öryggisvitund í vinnuumhverfi mínu					
• Ég bendi á mögulegar hættulegar aðstæður sem ekki eru öðrum augljósar					
• Ég framfylgi ávallt öruggum starfsháttum og geri kröfu um að farið sé eftir heilsu- og öryggisreglugerðum.					

Gæðavitund

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég gjörþekki gæðastefnu og ferla fyrirtækisins					
• Ég vinn ævinlega samkvæmt gæðaviðmiðum fyrirtækisins					
• Ég fylgist með og met vinnu annarra til að tryggja að þeir fari eftir gæðaviðmiðum fyrirtækisins					
• Ég ráðlegg stjórnendum um gæðamálefni og áskoranir sem koma upp					

Tímastjórnun og forgangsroðun

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég tek frá tíma fyrir mikilvægustu forgangsverkefni					
• Ég horfi fram á við og læt eril dagsins ekki hefta mig við að takast á við alls kyns verkefni					
• Ég tek ríflegan tíma frá fyrir brýn viðfangsefni og held jafnvægi á milli þeirra og knýjandi verkefna					
• Ég kem auga á hindranir og skynja hvað gagnast eða kemur í veg fyrir að markmið náist					
• Ég sinni verkefnastjórnun sem grundvallast á skilningi á mikilvægi og nauðsyn ólíkra verkefna og aðgerða.					



Að vinna undir álagi

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none">Ég held ró minni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður					
<ul style="list-style-type: none">Ég geri mér grein fyrir persónulegum streituvöldum og legg mig fram um að takmarka áhrif þeirra					
<ul style="list-style-type: none">Ég set málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. geri ekki og mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja)					



Námsþáttur 1: Félags- og samskiptahæfni (á námsstað – 5 klst.)

Hæfniviðmið

Í þessum dálki eru stuttar skýringar á þeim hæfnipáttum sem þarf að meta. Sjá einnig nákvæmari gátlista hér aftar.

Skilvirk samskipti

Góð hlustun og skýr samskipti og miðlun til annara, hlúð að opnum samskiptum.

Aðlagar tjáskipti sín að viðmælendum og aðstæðum

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Samvinna – félagsfærni

Samvinna með það að leiðarljósi að ná markmiðum heildarinnar

Hlúð að hópavinnu

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur/áskoranir: Starfsþjálfar verða að átta sig á stöðu sinni sem leiðbeinendur og skoða eigin samskiptavenjur og hvernig megi þróa þær svo þeir verði hæfari til að þjálfa fjölbreytta hópa

Lengd: 1,5 klst.

Verkfæri:

- Starfsþjálfarnir beita svokölluðum “sociometric leikjum” – félagslegum leikjum til þess að brjóta ísinn svo fólk nái að kynnast
- Skipulögð samtöl (fundir) um hlutverk leiðbeinenda, nauðsynlega hæfni þeirra til að leysa ákveðin verkefni – hvað skal gera og ekki gera
- Námsgangur sem samskiptatöl
- Starfsþjálfar ræða hvernig gera skuli sem besta starfslýsingu fyrir starfsfólk og hvernig sé best að gera hana þannig hún nýtist til kennslu sem auk þess sem nota mætti hana sem matstæki í formi gátlista
- Myndabandakynning á árangursríkum samskiptum, leiðum til að gefa og þiggja endurgjöf, samræður í kjölfarið og hlutverkaleikur eða leikir ásamt útteilingu heimaverkefna

Tilgangur/áskoranir: Starfsþjálfarnir verða að átta sig á persónueinkennum fullorðinna nemenda, ólíkum námsaðferðum, hvernig haga skuli hópavinnu í samræmi við það og þannig að hún henti ólíkum einstaklingum.

Lengd: 1 klst.

Verkfæri:



Hæfniviðmið

að neðan.

Notkun upplýsingatækni

Notkun hugbúnaðar og upplýsingatækni til að ná árangri í starfi

Sýna fram á grunnþekkingu og að geta nýtt hana dagsdaglega

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Aðstoð við starfsþróun annarra

Veita starfsfólki stuðning til frekari starfsþróunar

Þjálfar aðra

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Fyrir leiðbeinanda

- Starfsþjálfar taka stutt námstækni próf til að átta sig á hugtakinu. Kynningar og skipulögð samtöl um margskonar námstækni líkön, hvernig skuli nota þau sem mikilvægt verkfæri í þjálfun sem og til að veita endurgjöf og ráðleggingar
- Starfsþjálfar fara í ævintýraleik sem stuðlar að góðum hópanda og eflir samstöðu. Umræður um hvernig megi nota slíkt sem þjálfunarverkfæri. (Þjálfun í árangursríkum samskiptum)

Tilgangur/áskoranir: Starfsþjálfar skulu vera færir um að nota tækni, að minnsta kosti jafnfærir og starfsmennirnir, til að gera þjálfunarstarfið auðveldara og þjálfa ásamt því að stuðla að eigin framför.

Lengd: ½ klst.

Verkfæri:

1. Almennur samfélagsmiðill valinn og ræddur
2. Kynning á upplýsingatækni verkefnum varðandi endurgjöf fyrir verkefnavinnu í gegnum samfélagsmiðla

Tilgangur/áskorun: Starfsþjálfar verða að hafa skilning á því hvernig gera skuli mismunandi námshluta og nota þá til innleiðingar og hvatningar fyrir aðra. Endurgjöf.

Lengd: 1 klst.

Verkfæri: Kynning á námstæknilíkani sem og kynning á fjölbreytilegum nálgunum. Dæmi um mismunandi náms útkomur og hvernig nota megi þær við markmiðasetningu í þjálfun. Heimavinna og vinnuskjöl tengd endurgjöf.



Hæfniviðmið

Vinnusiðferði og gildi

Sýna í verki og styðja siðavenjur og gildi stofnunarinnar

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Óformlegt mat á hverjum lið

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur/áskorun: Starfsþjálfarnir verða að hafa skýra sýn á eigin gildi og skyldur sem fyrirmyndir. Þeir verða að vera hæfir til þess að takast á við siðferðileg álitamál sem upp geta komið í þjálfuninni.

Lengd: 1 klst.

Verkfæri: Dæmisaga, tvö mismunandi mál og umræður. Starfsunarþjálfar búa til sín eigin mál. Myndbrot af ólíkum viðbrögðum. Kynning á vinnuskjali, til að kanna siðferðileg mál á vinnustöðum.

Stutt mat eftir hvern hluta í þessum námsþætti.



Gátlisti fyrir námsþátt 1

Árangursrík samskipti

Aðlagar tjáskipti sín að viðmælendum og aðstæðum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég aðlaga tjáskipti mín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi efni og málfar) 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist. 					

Samvinna

Hlúir að samvinnu

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég hrósa og viðurkenni framlag samstarfsmanna 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég gagnrýni á uppbyggilegan hátt 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég hlúi að liðsanda 					

Notkun upplýsingatækni

Hefur lágmarksþekkingu og getur leyst algeng verkefni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég nota algengar aðgerðir forrita 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég nota samfélagsmiðla til að leita mér upplýsinga og eiga samskipti um verkefni 					



Aðstoð við starfsþróun annarra

Þjálfar aðra

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég vinn með samstarfsfólki við að setja fram árangursmarkmið og væntingar 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég gef uppbyggilega, heiðarlega, skýra og nákvæma endurgjöf um frammistöðu, þegar tækifæri gefst, á þann hátt að hún stuðli að sjálfstrausti 					

Vinnusiðferði og gildi

Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég geng úr skugga um að aðrir skilji siðareglur, gildi og starfsreglur vinnustaðarins 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég fylgist með vinnuumhverfinu, greini og tek á siðferðilegum álitaefnum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég tek strax og uppbyggilega á siðferðilegum yfirsjónum, í stað þess að líta framhjá þeim (t.d. gríp í taumana og minni aðra á nauðsyn þess að bera virðingu fyrir sæmd annarra) 					



Námsþáttur 2: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.)

Hæfniviðmið

Notkun upplýsingatækni: Notkun hugbúnaðar og upplýsingatækni til að ná markmiðum.

Hefur lágmarksþekkingu og getur leyst algeng verkefni

Aðstoð við starfsþróun annarra: Hlúir að starfsþróun starfsmanna með því að veita stöðugt námsumhverfi.

Þjálfar aðra

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur/áskorun: Starfsþjálfarnir verða að geta framkvæmt, á vinnustaðnum, eitthvað af þeim þáttum sem farið er yfir í námsþætti 1 og innleitt færni eins og upplýsingatækni og að veita endurgjöf.

Lengd: 5 klst.

Verkfæri: Notkun fyrirfram ákveðinna samfélagsmiðla sem tilgreind eru í vinnuskjalinu.

Æfing í samskiptum samkvæmt vinnuskjali (að gefa og fá endurgjöf á vinnustaðnum).

Safnar upplýsingum um siðferðileg mál samkvæmt vinnuskjali.



Gátlisti fyrir námsþátt 2

Notkun upplýsingatækni

Hefur lágmarksþekkingu og getur leyst algeng verkefni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég nota algengar aðgerðir forrita 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég nota samfélagsmiðla til að leita mér upplýsinga og eiga samskipti um verkefni 					

Aðstoð við starfsþróun annarra

Þjálfar aðra

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég vinn með samstarfsfólki við að setja fram árangursmarkmið og væntingar 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég gef uppbyggilega, heiðarlega, skýra og nákvæma endurgjöf um frammistöðu, þegar tækifæri gefst, á þann hátt að hún stuðli að sjálfstrausti 					

Vinnusiðferði og gildi

Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég fylgist með vinnuumhverfinu, greini og tek á siðferðilegum álitaefnum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila 					



Námsþáttur 3: Þjálfunarfærni (á námsstað – 5 klst.)

Hæfniviðmið

Árangursrík samskipti og aðlögun: Að hlusta á aðra og tjá sig með skýrum hætti, hlúa að opnum samskiptum.

Aðlagar tjáskipti sín að viðmælendum og aðstæðum

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Samvinna: Að vinna í samvinnu við aðra til að ná markmiðum.

Hlúir að samvinnu

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Styður við nám: Stuðlar að þekkingu með því að veita stöðugt lærdómsumhverfi.

Greiðir fyrir námi

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur/áskoranir: Starfsþjálfarnir verða að geta haft samskipti við fjölbreytt fólk í mismunandi og jafnvel erfiðum aðstæðum.

Lengd: 1 ½ klst.

Verkfæri: Stutt endurtekning á helstu nálgunum í samskiptum. Að vera meðvitaður um aðferðir og leiðir til að fást við erfiða einstaklinga. Dæmisögur og myndbönd sem sýna mismunandi viðbrögð. Skipulagðar umræður.

Tilgangur/áskoranir: Starfsþjálfarnir verða að starfa samkvæmt þeirri vinnuáætlun sem kynnt var í námsþætti 1.

Lengd: 1 klst.

Verkfæri: Starfsþjálfarnir hugleiða mismunandi lærdómsstíla og hæfni þeirra sem sækja fullorðinsfræðslu og hvernig á að nota það sem verkfæri til að skipuleggja og gefa endurgjöf í vinnustaðþjálfun. Starfsþjálfar vinna með mismunandi gátlista (frá sínum fyrirtækjum) og dæmi um hvernig á að nota þá. Áhersla er lögð á einstaklingskennslu starfsmanna með notkun námssamninga / gátlista frá fyrirtækjunum þeirra auk þess sem hópefli er notað.

Tilgangur/áskoranir: Starfsþjálfarnir verða að geta skipulagt einstaklingsmiðaðar nálganir og sniðið þær að aðstæðum fyrirtækisins með notkun helstu kennsluáðferða.

Lengd: 1 klst.

Verkfæri: Sérstaknar námsaðferðir eru kynntar auk ýmissi matsaðferða. Dæmisögur.

Hvernig nota eigi gátlista sem verkfæri til að fylgjast með framförum, matsaðferðir og aðferðir til endurskoðunar.

Aðferðir við endurgjöf. Starfsþjálfarnir hugleiða, með því að ræða raunveruleg dæmi, ýmis mikilvæg sjónarmið sem tengjast árangursríku námi og hvernig megi tengja saman nám og



Hæfniviðmið

Skipulag og áætlanir: Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanar til að ná markmiðum. Tryggir um leið hagstæða notkun auðlinda.

Skipuleggur hópathafnir

Sjá nánar í gátlistum hér að neðan.

Mat á þessum hluta námskeiðsins

Fyrir leiðbeinanda

vinnu. Námshringurinn og hugarkort notuð sem verkfæri til að undirbúa námsáætlun og eigin námsmat.

Tilgangur/áskorun: Starfsþjálfarnir verða að leysa verkefnið á sem hagkvæmasta hátt og þurfa að tileinka sér einfaldar aðferðir verkefnastjórnunar með notkun upplýsingatækni.

Lengd: 1 klst.

Verkfæri: Hönnun líkansins enduskoðuð. Hugarkort og skapalón til áætlanagerðar eru kynnt og rædd.

Kynning á hugbúnaði og/eða skapalóni sem notast á við.

Mat á starfsþjálfanum í enda þessa námsþáttar, mismunandi aðferðir notaðar.



Gátlisti fyrir námsþátt 3

Árangursrík samskipti

Aðlagar tjáskipti sín að viðmælendum og aðstæðum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég tjái mig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður					
• Ég held ró minni í samskiptum við erfiða einstaklinga					
• Ég set mig í spor annarra og legg mig fram við að skilja stöðu þeirra, ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni					

Samvinna

Hlúir að samvinnu

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég tryggji að allir í samstarfshópnum fái tækifæri til að tjá sig og njóta sín					
• Ég legg mig fram um að samstaða náist					

Styður við nám

Auðveldar nám / greiðir fyrir námi

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég aðlaga námsferla sem eru hluti af stærra námsferli, námskeiðið eða námsskrá (t.d. með því að fella málefni fyrirtækis að námsefni / gera úr því námsefni)					
• Ég vinn með starfsmönnum að því að koma auga á tækifæri til að bæta frammistöðu					
• Ég stuðla að námsverkefnum					
• Ég met og veiti endurgjöf og stuðning við frammistöðu í námsverkefnum					
• Ég þjálfa starfsfólk og miðla þekkingu minni og sérhæfingu					



- Ég held fundi með starfsfólki til að ræða hvernig beita skuli því sem lærðist

--	--	--	--	--	--

Skipulag og áætlanir

Skipuleggur verk hóps, deilir út verkefnum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég met hver framkvæmir hvaða verk og hvenær					
• Ég hef innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skipti verkum út frá því					
• Ég set fram verk- og tímaáætlanir					



Námsþáttur 4: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.)

Hæfniviðmið

Notkun upplýsingatækni: Notar upplýsingatækni til að ná lærdómssmarkmiðum.

Notar upplýsingatækni til að leysa almenn verkefni

Skipulag og áætlanir: Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanar til að ná markmiðum. Tryggir um leið hagstæða notkun auðlinda.

Skipuleggur hópathafnir

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur/áskoranir: Starfsþjálfarnir verða að geta notað tækni, allavega að sama marki og starfsfólk, gert áætlanir, skipulagt fundi og miðlað þeim til starfsfólksins og þeirra sem sjá um þjálfun með notkun upplýsingatækni.

Lengd: 5 klst.

Verkfæri: Lærdómsslíkanið, hugarkort, ýmis hugbúnaður (t.d. word, powerpoint o.fl.)



Gátlisti fyrir námsþátt 4

Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni til að ná markmiðum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég nota samfélagsmiðla til að eiga samskipti við nemendur, starfsmenn og aðra					
• Ég nota algengar aðgerðir forrita					
• Ég nota upplýsingatækni til að setja upp áætlanir og kynni það fyrir starfsmönnum					
• Ég breyti skrá af einu sniði yfir á annað					
• Ég hleð inn gögnum					
• Ég leita í gagnagrunnum					

Skipulag og áætlanir

Skipuleggur verk hóps, deilir út verkefnum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég fylgist með árangri og notkun auðlinda (þ.e. mannauði, birgðum, peningum)					
• Ég geri nauðsynlegar breytingar á tímalínum, ráðstöfunum og fjárútlátum					
• Ég geri áætlanir fram í tímann					



Námsþáttur 5: Aðlögunarhæfni og lausn vandamála (á námsstað – 5 klst.)

Hæfniviðmið

Endurtekning og umræður um fyrri námsþætti. Sjálfsmat í hópum og notaðir til þess gátlistar og matsblöð.

Aðlögunarhæfni: Aðlagast til að vinna á áhrifaríkan hátt í óljósum eða breytilegum aðstæðum með fjölbreyttum aðilum og hópum.

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

Að vinna að lausnum: Ber kennsl á vandamál og lausnir á þeim.

Leysir stöðluð viðfangsefni

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur/áskorun: Starfsunarþjálfarnir þurfa að meta framfarir sínar. Umræður í þörum eða hópum og aðgangur að Leiðb einanda. Starfsþjálfarnir endurskoða svo námssamningana sína.

Virkar einnig sem hvati fyrir næstu skref.

Lengd: 1 klst.

Verkfæri: Námssamningar, gátlistar, hópavinna.

Tilgangur/áskoranir: Fullorðnir þjálfarar/Starfsþjálfar verða að hafa aðlögunarhæfni og vera opnir fyrir breytingum í vinnu sinni með fjölbreyttu fólki í mismunandi aðstæðum, þeir þurfa að vera óhlutdrægir.

Lengd: 2 klst.

Verkfæri: Líkön úr breytingastjórnun, skapandi aðferðir, skipulagðar umræður, raunhæf verkefni.

Tilgangur/áskorun: Að gefa starfsþjálfunum verkfæri til að hjálpa þeim að takast á við ýmis flókin viðfangsefni sem þau fá í vinnunni.

Lengd: 2 klst.

Verkfæri: Hliðstæð hugsun, six thinking hats, vandamál sem leysa á með hliðstæðri hugsun, ævintýraleikir, andstæður, skipulagðar umræður.

Raunhæf verkefni frá vinnustöðum starfsþjálfanna skilgreind og rædd. Heimaverkefni kynnt.



Gátlisti fyrir námsþátt 5

Aðlögunarhæfni

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég laga mig að nýjum hugmyndum og sýni frumkvæði við breytilegar aðstæður					
• Ég styð og laga mig að áskorunum / breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi					
• Ég laga mig að ólíkum einstaklingum og hópum í margskonar aðstæðum					

Að vinna að lausnum

Leysir stöðluð viðfangsefni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi					
• Ég vel ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða					
• Ég met árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis					



Námsþáttur 6: Heimavinna (á vinnustað – 5 klst.)

Hæfniviðmið

Aðlögunarhæfni: Aðlagast til að vinna á áhrifaríkan hátt í óljósum eða breytilegum aðstæðum með fjölbreyttum aðilum og hópum.

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

Að vinna að lausnum: Ber kennsl á vandamál og lausnir á þeim.

Leysir stöðluð viðfangsefni

Ítarleg hæfniviðmið náms er að finna í matinu að neðan.

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur/áskorun: Til að bera kennsl á vandamál sem þarf að leysa eða til að nota aðferðir úr námsþætti 5 við lausn vandamála, þá annað hvort með láréttum eða lóðréttum hætti.

Til að nota hugmyndir um aðlögunarhæfni og lausn vandamála í raunverulegum aðstæðum á vinnustaðnum og þannig sameina fræðin og raunverulegar aðstæður.

Lengd: 5 klst.

Verkfæri: Verkefni frá námsþætti 5, gátlisti og námssamningur.



Gátlisti fyrir námsþátt 6

Aðlögunarhæfni

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég laga mig að nýjum hugmyndum og sýni frumkvæði við breytilegar aðstæður					
• Ég styð og laga mig að áskorunum / breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi					
• Ég laga mig að ólíkum einstaklingum og hópum í margskonar aðstæðum					

Að vinna að lausnum

Leysir stöðluð viðfangsefni

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
• Ég veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi					
• Ég vel ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða					
• Ég met árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis					



Námsþáttur 7: Skilningur á starfseminni (á námsstað – 5 klst.)

Hæfniviðmið

Skilningur á starfseminni: Að skilja og nýta starfsemina, uppbyggingu hennar, umhverfi og menningu til að ná markmiðum.

Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins

Símenntun: Skilgreinir símenntunarpörf til að bæta eigin frammistöðu.

Leitar eftir símenntunartækifærum

Hópverkefni (samantekt): Allt lykilefni námskeiðsins tekið fyrir í einu verkefni.

Til að ná heildarmyndinni og geta sameinað lykilefni námskeiðsins í árangursríku og hagnýtu verkefni.

Mat – óformlegt

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur/áskorun: Til að vera fær um að nota þá þekkingu sem fæst á námskeiðinu á sem hagnýtastan máta verður starfsþjálfinn að þekkja fyrirtækið og miða verður þjálfunina út frá því.

Lengd: 1 klst.

Verkfæri: Skipulagðar umræður um heimavinnuna og verkefnin, vandamál sem koma upp, hindranir, skiptar skoðanir, tækifæri er varða menningu fyrirtækja.

Tilgangur/áskorun: Starfsþjálfinn tekur ábyrgð á eigin eflingu og símenntunarpörf.

Lengd: 1-2 klst.

Verkfæri: Endurnýjun á námssamningi starfsunarbálfans.

Tilgangur/áskorun: Þjálfar getuna til að samræma og draga ályktanir af námskeiðinu og starfinu sem starfsþjálfafi. Starfsþjálfarnir vinna í hópum, hjálpa hver öðrum, gera áætlanir með því að nota þau verkfæri sem þeir fá í námskeiðinu.

Að nota verkefnið sem mat á framförum og skilningi starfsþjálfans.

Lengd: 2-3 klst.

Verkfæri: Verkefnalýsingin.

Umræður



Gátlisti fyrir námsþátt 7

Skilningur á starfseminni

Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég leysi viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggi á skilningi á málefni, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég átta mig á því hvað er og hvað er ekki ásættanlegt eða mögulegt miðað við aðstæður með hliðsjón af menningu og starfsumhverfi sem ríkir í fyrirtækinu 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég sé fyrir niðurstöðu sem er grundvölluð á skilningi á menningu fyrirtækisins 					

Starfsþróun og færniefling

Leitar uppi námstækifæri

Hversu mikil eða lítil er þekking/færni/reynsla þín?	1	2	3	4	Á ekki við
<ul style="list-style-type: none"> Ég bið um endurgjöf til að skilgreina eigin símenntunarpörf 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég fylgi eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég leita eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt 					
<ul style="list-style-type: none"> Ég tileinka mér og beiti stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu 					



Námsþáttur 8: Eftirfylgni á vinnustað (valkvætt) – 2 klst.

Hæfniviðmið

Heimsókn og/eða ráðgjöf í gegnum samfélagsmiðla/Síma eða Skype. Lokamat námskeiðsins. Boðið verði upp á framhaldsnámskeið sérsniðið að þörfum fyrirtækisins byggt á þessu samtali og því sem hefur komið upp í námskeiðinu.

Eftirfylgni á milli nemanda og yfirmanns. Það ætti að m.a. að fela í sér umræður um aukningu á þekkingu og færni nemandans eftir að þjálfunin hefur átt sér stað. Finna leiðir fyrir nemandann til að nota og innleiða þá þekkingu og færni.

Stuðningsnet á samfélagsmiðlum þar sem nemendur/þjálfarar geta rætt saman og fengið ráðgjöf varðandi ýmsar aðstæður sem kunna að koma upp.

Fyrir leiðbeinanda

Tilgangur: Að veita starfsþjálfum tækifæri til að fá ráðgjöf þegar þeir hafa starfað sem starfsþjálfar í einhvern tíma og tekið að sér að þjálfa nýja starfsmenn. Til að hafa vettvang fyrir starfsþjálfva til að þeir geti rætt við aðra í sömu stöðu. Til að meta námskeiðið.

Lengd: 1-2 mánuðir eftir að námskeiði lýkur.

Verkfæri: Samfélagsmiðlar, matsblað, Skype, símtal.



www.trainingfortourism.eu



facebook.com/trainingfortourism/



twitter.com/TTRAIN_EU



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.