

## Nánari upplýsingar veita:

Mímír-símenntun	Skeifunni 8	108 Reykjavík	580 1800
Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar	Þórsstíg 4	600 Akureyri	460 5720
Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum	Skólavegi 1	230 Reykjanesbær	421 7500
Símenntunarmiðstöðin á Vesturlandi	Bjarnarbraut 8	310 Borgarnes	437 2390
Fræðslumiðstöð Vestfjarða	Suðurgötu 12	400 Ísafjörður	456 5025
Farskólinn-miðstöð símenntunar á Nl.v.	Faxatorgi	550 Sauðárkrókur	455 6010
Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar	Þórsstíg 4	600 Akureyri	460 5720
Þekkingarsetur Þingeyinga	Garðarsbraut 19	640 Húsavík	464 0444
Þekkingarnet Austurlands	Tjarnarbraut 39e	700 Egilsstaðir	471 2838
Fræðslunet Suðurlands	Tryggvagötu 25	800 Selfoss	480 8155
Viska, fræðslu- og símenntunarmiðstöð	Strandvegi 50	900 Vestmannaeyjar	481 1950



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

[www.frae.is](http://www.frae.is)

NÁM FYRIR FULLORÐNA  
FÆRNI Í  
FERÐAÞJÓNUSTU I



## FÆRNI Í FERÐAÞJÓNUSTU I

- Færni í ferðaþjónustu I er 60 kennslustunda námsleið sem er hönnuð sérstaklega með þarfir ferðaþjónustu í huga. Námið hentar þátttakendum, 20 ára og eldri, sem starfa í ferðaþjónustu eða stefna að starfi í atvinnugreininni. Fyrsti hluti námsins getur hentað sem grunnnámskeið fyrir nýliða eða sumarstarfsfólk.
- Tilgangur námsins er að búa þátttakendur sem best undir störf í ört vaxandi atvinnugrein. Náminu er ætlað að efla persónulega, faglega og almenna færni til að veita gæðaþjónustu og takast á við fjölbreytt úrlausnarefni ferðaþjónustunnar.
- Viðfangsefni taka mið af því að verið er að koma til móts við þarfir fólks í starfsnámi. Námið byggist m.a. á raunverulegum verkefnum af vinnustað og setja nemendur sér markmið í samráði við leiðbeinendur og vinnuveitanda og útbúa námssamning með eigin áherslum.
- Námsmatíð byggir á símati og endurspeglar raunverulega starfsfærni og nýttist þátttakendum til að fylgjast með og stýra eigin framförum í náminu. Þátttakendur fá persónulega endurgjöf um námsframvindu frá leiðbeinendum.
- Námsleiðin hefur verið metin af menntamálaráðuneytinu til styttingar náms í framhaldsskóla um allt að 5 einingar.

<b>Fyrsti hluti</b>	<b>Kest.</b>	<b>Annar hluti</b>	<b>Kest.</b>
Kynning og námsvinnubrögð	2	Mismunandi þjónustuþarfir	8
Gildi ferðaþjónustu	6	Þjónustulund og samskipti	10
Þjónusta - grunnþættir	9	Að þróast í starfi	2
Vinnusiðferði og hlutverk starfsmanns	3	Samtals	20
Samtals	20		

<b>Þriðji hluti</b>	<b>Kest.</b>
Mismunandi þjónustuþarfir	8
Þjónustulund og samskipti	10
Að þróast í starfi	2
Samtals	20



## ÚR UMSÖGNUM NÁMSMANNA



### Jóhann Freyr Jónsson

Þegar ég skráði mig í þetta nám hafði ég ekki hugmynd um við hverju ég mátti búast. Þjóst jafnvel við þurrum fyrirlesturum en eftir fyrstu tímuna stóð ég mig að því að hlakka til! Ég vinn nú að stofnun safns og nýtist námið mér mjög vel í þeirri vinnu, bæði núna og þegar verkefnið verður lengra komið. Upplýsingaleit, staðarþekking, framkoma, þjónusta og þróun er eitthvað sem maður þekkir en kennsla í þessum greinum ýtir við manni og opnar hugann. Upplýsingaleit, framkvæmda- og áhersluröðun er eitthvað sem ég lærði mikið um í þessu námi. Að mínu mati á þetta nám fullt erindi við mjög breiðan hóp fólks. Takk fyrir mig.



### Hólmfríður Haraldsdóttir

Það var kærkomið tækifæri fyrir mig að sitja þetta námskeið því ég hef í huga að fara í nám í ferðamálafræðum. Ég er að safna áföngum með það markmið í huga en námskeiðið er metið til fimm framhaldsskólaeininga. Á námskeiðinu var farið vítt og breitt yfir flesta þætti ferðabjónustunnar. Við unnum í hópum og í lokin skiluðum við verkefni sem tók á öllum þáttum námsins. Mér fannst þetta nám mjög gagnlegt og ég hafði verulega ánægju af að taka þátt í því. Ég vona að námið verði áfram í boði og að byggt verði ofan á þennan grunn sem kominn er.



### Halla Jónsdóttir

Í starfi mínu á ferðaskrifstofu hef ég samskipti við viðskiptavinum sem heimsækja Ísland og aðila innan ferðabjónustu hér á landi. Eftir námskeiðið er ég öruggari og ákveðnari í samskiptum við þessa aðila. Ferðabjónustunámið gaf mér betri innsýn í önnur svið atvinnugreinarinnar því á námskeiðinu voru m.a. starfsmenn hótela, veitingastaða, rútufyrirtækja og ferðaskrifstofa. Mér fannst námskeiðið fræðandi og kennslan mjög góð og ég hvet sem flesta til að nýta sér það tækifæri sem svona námskeið býður upp á.