



Þekkingarnet  
Þingeyinga

**STARFSMENNTUN Í FERÐAÞJÓNUSTU**

**NÁM Í VINNU**

**LOKASKÝRSLA**

September 2013  
Starfsmenntun í ferðaþjónustu – Nám í vinnu  
Lokaskýrsla til Mennta- og menningarmálaráðuneyfisins

Forsíðumyndir:

Uppi vinstra megin: Hvalaskoðunarbátar á Skjálfanda. Mynd: ÞÞ  
Uppi hægra megin: Framhaldsskólinn á Húsavík. Mynd: skarpur.is  
Niðri vinstra megin: Framhaldsskólinn á Laugum. Mynd: Örlýgur Hnefill Örlýgsson  
Niðri hægra megin: Þekkingarsetrið á Húsavík. Mynd ÞÞ

Þekkingarnet Þingeyinga  
Framhaldsskólinn á Laugum  
Framhaldsskólinn á Húsavík  
Ábyrgðarmaður: Hilmar V. Gunnarsson

## EFNISYFIRLIT

Inngangur .....	4
Markmið .....	4
Undirbúningur .....	4
Viðtökur .....	5
Niðurstöður .....	5
Undirbúningur og framkvæmd áfangans .....	5
Lokaorð .....	5
Fylgiskjal 1 .....	6
Fylgiskjal 2 .....	7
Fylgiskjal 3 .....	8
Fylgiskjal 4 .....	9
Fylgiskjal 5 .....	11

## Inngangur

Verkefnið *Starfsmenntun í ferðaþjónustu* er samstarfsverkefni Þekkingarnets Þingeyinga (ÞÞ), Framhaldsskólans á Húsavík (FSH) og Framhaldsskólans á Laugum (FL). Verkefnið er þróunarverkefni sem styrkt er af mennta- og menningarmálaráðuneytinu og gekk út á að þróa og koma á legg starfsmenntunarúrræði í ferðaþjónustu. Það var gert með því að koma á einingarbærum áfanga með verknámi hjá viðurkenndu ferðaþjónustufyrirtæki. Verknámið var þróað og útfært og látið falla að öllum námsúrræðum stofnananna sem standa að verkefninu (Þekkingarnets Þingeyinga, Framhaldsskólans á Laugum og Framhaldsskólans á Húsavík). Allir umsækjendur (ÞÞ, FSH og FL) hafa þróað og/eða rekið námsúrræði af einhverju tagi sem tengjast ferðaþjónustu, fyrir ólíka hópa. Hér er um að ræða starfsþjálfunarúrræði sem var skilgreint sem hluti af námsbraut eða í beinu framhaldi af námsúrræðum fyrrgreindra stofnana.

## Markmið

- Koma á starfsmenntunarúrræði í ferðaþjónustu sem sinni bæði staðbundum þörfum nemenda og vinnumarkaðar á einu umsvifamesta ferðaþjónustusvæði landsins.
- Nýsköpun í starfsmenntun sem fellur að námsframboði og –stefnu menntastofnananna.
- Virkja fyrirtæki/atvinnulífið til beinnar þátttöku í námsúrræðum í ferðaþjónustu.
- Stuðla að fagmennsku í ferðaþjónusturekstri.
- Sníða námsúrræði skólakerfisins að þörfum nærsamfélagsins.
- Skapa samstarfsvettvang framhaldsskóla og fullorðinsfræðslu í Þingeyjarsýslum.

## Undirbúningur

Til þess að undirbúa verkefnið var settur á fót vinnuhópur. Í honum voru Gunnar Baldursson frá FSH, Arnór Benónýsson frá FL og Hilmar V. Gunnarsson frá ÞÞ. Samstarfsaðilar verkefnisins voru eftirtalin fyrirtæki: Norðursigling, Gamli Baukur, Sölkuveitingar, Fosshótel Húsavík, Fosshótel Laugar, Hótel Reykjahlíð, Gistihúsið Narfastöðum, Ferðaþjónustan á Stóru Laugum, Cape Hotel Húsavík og Gentle Giants.

Auk funda stjórnenda stofnananna á haustmisseri 2012 hefur starfshópurinn haldið 13 fundi frá 11. janúar – 26. sept. 2013. Á þessum tíma hefur hópurinn mótað námslýsingu fyrir áfangann *Nám í vinnu* sem er 6 fein (sjá fylgiskjal 1). Einnig hefur hópurinn skipulagt helgarnámskeið sem upphaf áfangans. Þar hafa verið ráðnir sem kennarar Júlía Sigurðardóttir, kennari við FL, Sif Jóhannesdóttir, forstöðumaður Menningarmiðstöðvar Þingeyinga og Gunnar Baldursson, kennari við FSH og starfsfólk ferðaþjónustufyrirtækja sem heimsótt voru í vettvangsferð (sjá fylgiskjal 2). Kynning hefur farið fram á áfanganum í Framhaldsskólunum, grunnskólum héraðsins, ferðaþjónustufyrirtækjum á svæðinu og innan markhóps Þekkingarnets Þingeyinga (sjá fylgiskjal 3). Einnig var lokadagur áfangans skipulagður, en hann var haldinn 20. ágúst þar sem allir nemendur og tengiliðir ferðaþjónustufyrirtækjanna mættu til að skila af sér öllum gögnum og fylla út áfangamat.

## Viðtökur

Öll ferðaþjónustufyrirtæki sem haft var samband við tóku mjög vel í hugmyndina og unnu í góðu samstarfi við starfshópinn við innleiðingu verkefnisins. 19 nemendur grunn- og framhaldsskóla skráðu sig á vormánuðum í áfangann. Starfshópurinn gerði tilraun til að ná til ófaglærðs fólks sem þegar starfaði í greininni, en sú vinna skilaði sér ekki í skráningum í áfangann þetta skiptið.

Vegna góðra undirtekta fyrirtækja og væntanlegra nemenda var áfanginn kenndur síðast liðið sumar. Áfanganum lauk þriðjudaginn 20. ágúst þar sem nemendur skiluðu matsblöðum, sjálfsmati og verkdagbókum. Tengiliðir fyrirtækja mættu einnig og skiluðu inn mati á nemendanum. Bæði nemendur og tengiliðir skiluðu inn mati á verkefninu til verkefnisstjórnar. Verkefnastjórn skilaði af sér umsögnum um nemendur og verkefnið um það bil hálfum mánuði síðar.

## Niðurstöður

Alls luku 13 nemendur áfanganum af 19 sem hófu nám. Þessir 13 unnu hjá 5 fyrirtækjum sem öll skiluðu umsögn um námið (sjá fylgiskjal 4). Forsvarsmenn fyrirtækjanna eru mjög jákvæðir gagnvart áfanganum og tilbúnir að taka þátt í honum aftur. Þeir telja m.a. að nemendur verði samvissusamari og meðvitaðri um vinnu sína og stundvísari. Við teljum mikilvægt að kanna ástæður brottfalls úr áfanganum og verður það gert síðar.

Lagt var fram áfangamat fyrir alla nemendur sem luku námi. Niðurstöður þess eru birtar í fylgiskjali 5 ásamt stuttri umfjöllun (sjá fylgiskjal 5).

## Undirbúningur og framkvæmd áfangans

Í starfshópnum sátu í upphafi 3 einstaklingar, einn frá Þekkingarneti Þingeyinga, einn frá Framhaldsskólanum á Húsavík og einn frá Framhaldsskólanum á Laugum. Alls fundaði hópurinn 13 sinnum, ýmist á Húsavík eða Laugum. Á milli þessara staða eru 42 km. Við upphaf áfangans fóru tveir vinnudagar í undirbúning, fyrirlestra og námsferð og í lokinn hálfur vinnudagur í samantekt. Auk þess tíma sem fór í hugmyndavinnu og sköpun áfangans.

## Lokaorð

Mat starfshópsins er að þessi frumraun hafi tekist vel og með vaxandi ferðaþjónustu og meiri fagmennsku innan greinarinnar sé þörf á víðtækara námi er tengist atvinnugreininni. Uppistaðan af starfsfólki ferðaþjónustunnar eru nemendur á framhaldsskólaaldri og því er mikilvægt að auka færni þessara nemenda með því að bjóða upp á fjölbreyttari námsleiðir í ferðaþjónustu. Vinnutengt sumarnám er leið fyrir nemendur á framhaldsskólaaldri þar sem námskrá þeirra á hefðbundnum skólatíma leyfir ekki viðbótaráfangi. Þá telur starfshópurinn þörf á að halda áfram að reyna að ná til markhóps framhaldsfræðslunnar þar sem nokkur fjöldi fullorðins fólks, með reynslu á vinnumarkaði en litla grunnmenntun, sinnir árstíðabundnum störfum í ferðaþjónustu. Reynsla okkar sýnir að aðilar í ferðaþjónustu á svæðinu eru mjög áhugasamir að tengjast skólastarfi til að auka færni sumarstarfsmanna sinna. Því leggjum við til að þetta starf verði þróað áfram.

# Fylgiskjal 1

## Starfsmenntun í ferðaþjónustu - FEPJ1SN06

### Prep 1

**Einingafjöldi:** 6 framhaldsskólaeiningar

### Lýsing

Verklegur áfangi sem fer fram sem hluti af sumarvinnu hjá ferðaþjónustuaðilum, ætlað framhaldsskólanemum og almennum starfsmönnum í ferðaþjónustu sem ekki hafa lokið námi í framhaldsskóla.

### Forkröfur

Engar

### Þekkingarviðmið

Nemandi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- greiningu og lausn viðfangsefna.
- hvernig upplýsingartækni nýtist í starfi
- hvernig má greina mögulegar hættur og grípa til viðeigandi ráðstafana gegn þeim.
- siðareglum fyrirtækisins.
- eigin getu
- þeirri vöru og þjónustu sem boðið er upp á.

### Leikniviðmið

Nemandi skal hafa öðlast leikni í að:

- vinna með öðrum og vera virkur í samstarfi
- nota verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækis í starfi
- laga sig að síbreytilegum aðstæðum.
- beita viðeigandi tungumálum í samskiptum við viðskiptavinum.

### Hæfniviðmið

Nemandi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- hlusta á aðra, tjá sig skýrt og stuðla að opnum samskiptum.
- þróa, meta og aðlaga áætlanir til að ná settum markmiðum.
- veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.
- sýna frumkvæði og þolgæði til að grípa þau tækifæri sem gefast.
- vinna á skilvirkan hátt undir álagi.
- vinna af samvirkusemi og samkvæmni.
- framfylgja á árangursríkan hátt sölustefnu fyrirtækisins.

### Námsmat

Teingiliður starfsnámsins í fyrirtækinu metur þekkingu, leikni, hæfni og stundvísi nemandans með aðstoð matsblaða.

## Fylgiskjal 2.

Dagskrárröög að upphafshelginni:

Laugardagur 4. maí.

10:00 – 10:30 Kynning á áfanganum - Hilmar Valur Gunnarsson.

10:30 - 12:15 Samskiptafærni – Júlía B. Sigurðardóttir.

12:15 – 13:00 Matur og kynning - Gamli Baukur.

13:00 – 14:30 Menning, matarmenning og sögustaðir - Sif Jóhannesdóttir.

14:30 – 15:15 Náttúra, áhugaverðir staðir, jarðfræði og líffræði - Gunnar Baldursson.

15:15 – 15:30 Kynning námsferð morgundagsins - Gunnar Baldursson.

Sunnudagur 5. maí – Vettvangsferð.

Húsavík – Mývatn – Laugar – Húsavík.

10:00 - Lagt af stað frá Húsavík.

11:00 – 12:00 - Hótel Reykjahlíð – kynning á veitingasal, móttöku, ræstingum og eldhúsi - Margrét Hólm Valsdóttir.

12:00 – 12:45 – Matur á Hótel Reykjahlíð.

13:00 – 14:30 – Heimsókn og kynning í Kröflustöð og nágrenni – Steinn Steinsson.

14:30 – 15:15 – Jarðböðin, kynning – Stefán Gunnarsson.

15:45 – 16:30 – Gistihúsið Narfastöðum, kynning – Unnsteinn Ingason.

16:30 – Heimferð.

## Fylgiskjal 3

### Nám í vinnu.

Verklegur áfangi sem fer fram sem hluti af sumarvinnu hjá ferðapjónustuaðilum, ætlað framhaldsskólanemum og almennum starfsmönnum í ferðapjónustu sem ekki hafa lokið námi í framhaldsskóla.

#### Áfanginn gildir sem 6 framhaldsskólaeiningar(fein).

**Markmið:** Að bæta þekkingu og vinnubrögð nemenda á vinnustað. Áfanginn nýtist nemanda til frekara náms í ferðapjónustu.

Auka þekkingu og hæfni nemenda á:

- samskiptafærni
- staðarþekkingu
- mannlífi og menningu
- afþreyingu á svæðinu

#### Tími:

- 1. lota – helgarnámskeið 4. og 5. maí, þar af námsferð seinni daginn.
- 2. lota - verklegur þáttur, 6 vikur á vinnustað(6. maí – 19. ágúst), þarf ekki að vera samfelldur tími.
- 3. lota – mat og lokaskil, þriðjudaginn 20. ágúst.

#### Áfanginn tekur bara til eftirfarandi starfssviða:

- Almennt starfsfólk í móttöku.
- Almennt starfsfólk í veitingasal.
- Almennt starfsfólk í eldhúsi.
- Almennt starfsfólk við þrif og þvotta.

**Skráningar:** Þekkingarnet Þingeyinga – [hilmar@hac.is](mailto:hilmar@hac.is), sími: 464-5100.

**Skráningarfrestur:** Miðvikudagur 24. apríl.





## Fylgiskjal 4

**Spurningar úr áfangamati fyrir tengiliði/yfirmenn:**

1. Hvað varstu ánægð/ur með í framkvæmd áfangans?

Dæmi um svör:

„Þetta gekk mjög vel“

„Hugmyndin góð, ætti að verða til þess að auka mikilvægi atvinnugreinarinnar“

„Þátttakendur voru meðvitaðir um störf sín og mættu alltaf á réttum tíma“

„Nemendur spurði mikið af spurningum tengdri vinnunni og menntun innan hennar“

„Þetta var vel auglýst fyrir nemendurna“

2. Hvað má betur fara?

Dæmi um svör:

„Fannst vanta áminningu á miðju sumri til tengiliða og nemenda“

„Dagbókarblöð hefðu líklega verið sniðug til að fylla út“

„Mér finnst færnigreiningarmatið dálítið einkennilegt og ekki alltaf eiga við“

„Hafa rafrænt“

3. Tillögur að breytingum?

Dæmi um svör:

„Byrja fyrr að vorinu“

„Útprentuð dagbókarblöð með frekari útskýringum hvað sé verið að fara fram á“

„Spurningar til nemenda um þeirra stöðu/líðan í vinnunni“

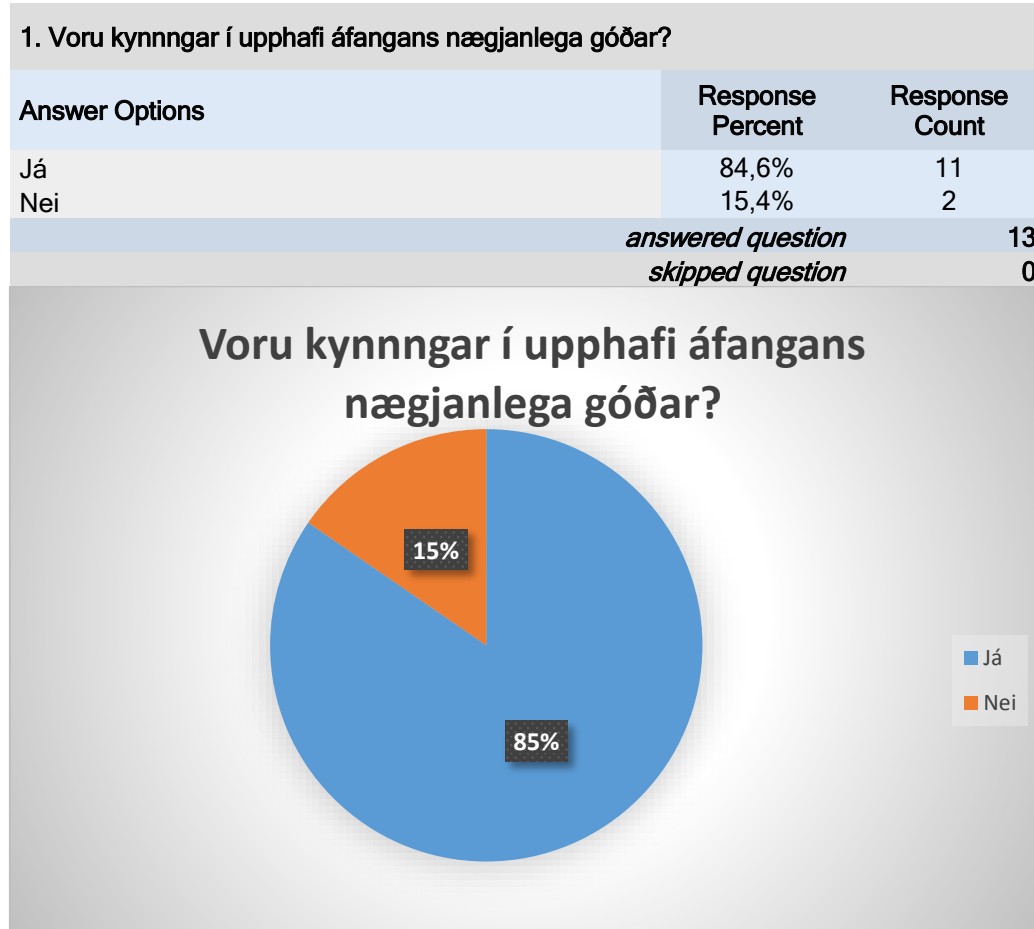
„Lengja mætti þetta í 8 vikur“

4. Út frá reynslu áfangans í sumar, myndir þú eða þitt fyrirtæki taka aftur þátt í samskonar starfi.

*Þessari spurningu svöruðu öll fyrirtæki játandi.*

## Fylgiskjal 5

### Áfangamat nemenda:

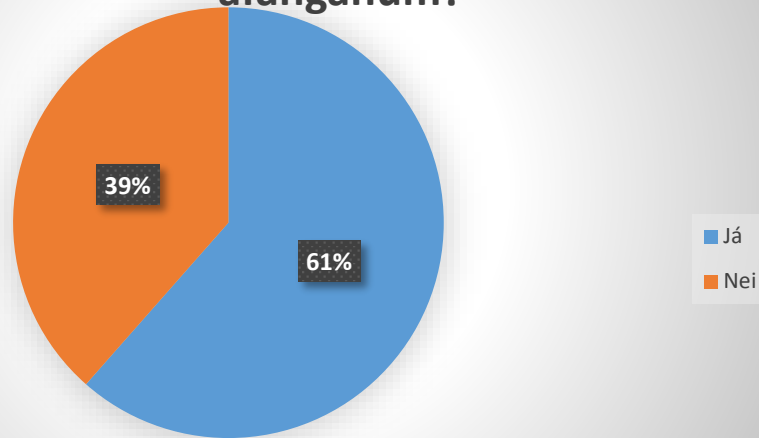


Athugasemd starfshóps: Þessi svör segja að kynningar í upphafi áfangans hafi verið í góðu lagi.

2. Var þér ljóst til hvers var ætlast af þér í áfanganum?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Já	61,5%	8
Nei	38,5%	5
<i>answered question</i>		13
<i>skipped question</i>		0

## Var þér ljóst til hvers var ætlast af þér í áfanganum?

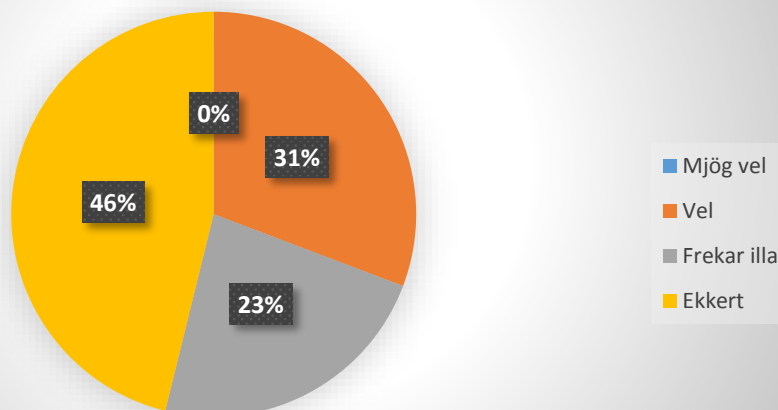


Athugasemd starfshóps: Það þarf að skerpa á áherslum í upphafi svona áfanga.

### 3. Hvernig nýttist vettvangsferðin þér í upphafi áfangans í starfinu í sumar

Answer Options	Response Percent	Response Count
Mjög vel	0,0%	0
Vel	30,8%	4
Frekar illa	23,1%	3
Ekkert	46,2%	6
<i>answered question</i>		13
<i>skipped question</i>		0

## Hvernig nýttist vettvangsferðin þér í upphafi áfangans í starfinu í sumar

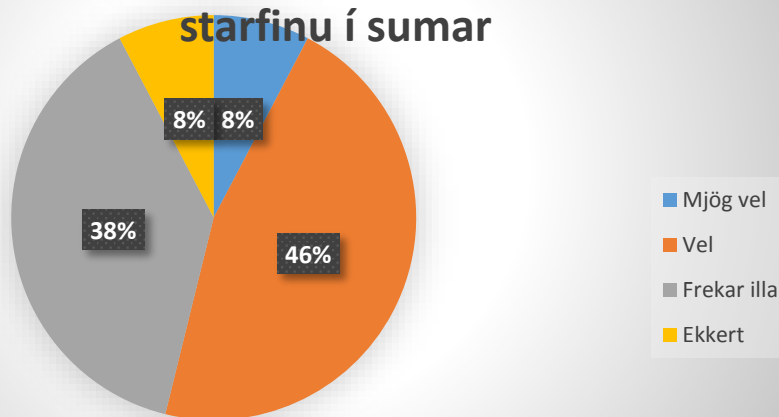


Athugasemd starfshóps: Bendir til að starfssvið nemenda hafi verið annað en áherslur í vettvangsferðinni gerðu ráð fyrir. Þarf að endurskipuleggja vettvangsferðina.

4. Hvernig nýttust fyrirlestrara hjá Gunnari, Sif og Júlíu í byrjun áfangans þér í starfinu í sumar

Answer Options	Response Percent	Response Count
Mjög vel	7,7%	1
Vel	46,2%	6
Frekar illa	38,5%	5
Ekkert	7,7%	1
<i>answered question</i>		13
<i>skipped question</i>		0

Hvernig nýttust fyrirlestrara hjá Gunnari, Sif og Júlíu í byrjun áfangans þér í starfinu í sumar

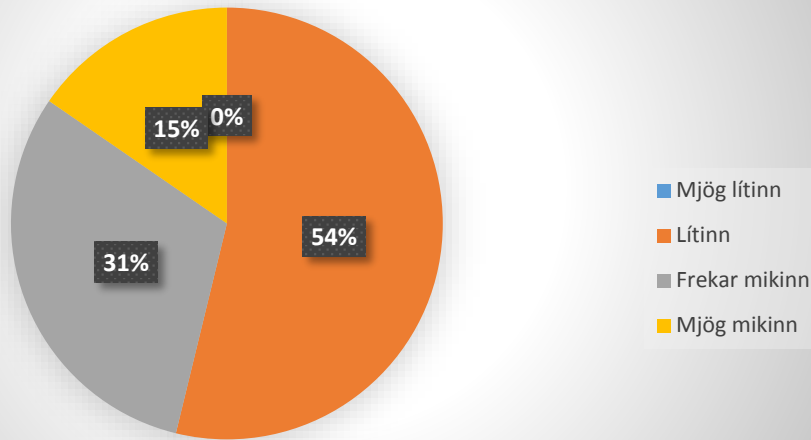


Athugasemd starfshóps: Fyrirlestrarnir þurfa að vera meira miðaðir við störf nemenda.

5. Hvað tók langan tíma að fylla út dagbækur og tímaskýrslur

Answer Options	Response Percent	Response Count
Mjög lítinn	0,0%	0
Lítinn	53,8%	7
Frekar mikinn	30,8%	4
Mjög mikinn	15,4%	2
<i>answered question</i>		13
<i>skipped question</i>		0

## Hvað tók langan tíma að fylla út dagbækur og tímaskýrslur

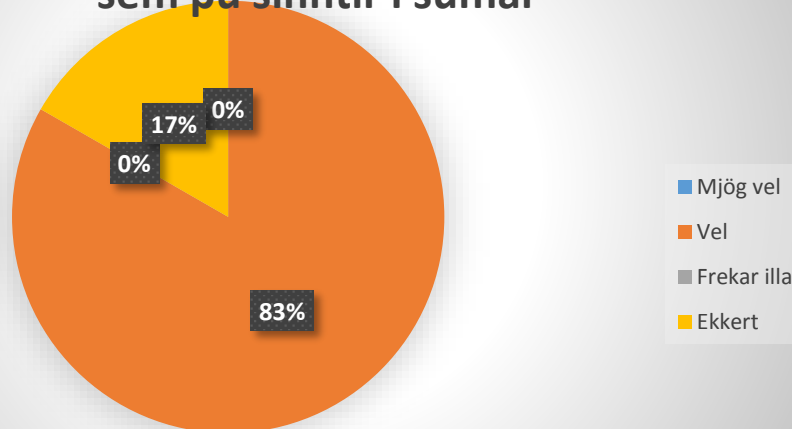


Athugasemd starfshóps: Þarf að hvetja nemendur til að vanda sig meira við að fylla út dagbækur og tímaskýrslur. Þær eiga að vera vel unnar og jafnóðum.

### 6. Hvernig nýttist áfanginn þér í starfinu sem þú sinntir í sumar

Answer Options	Response Percent	Response Count
Mjög vel	0,0%	0
Vel	83,3%	10
Frekar illa	0,0%	0
Ekkert	16,7%	2
<i>answered question</i>		12
<i>skipped question</i>		1

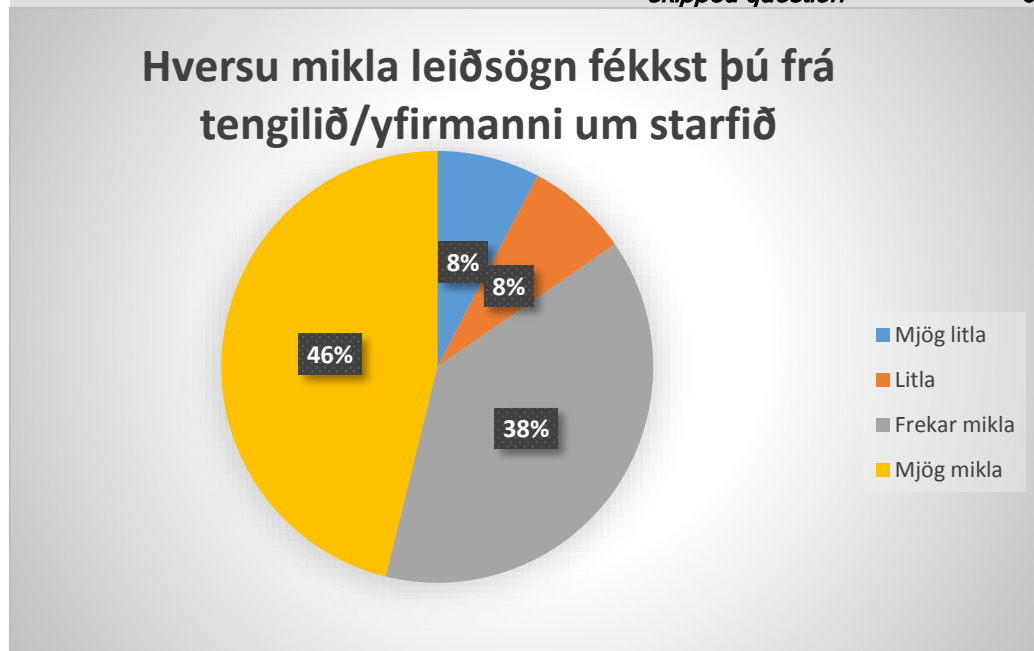
## Hvernig nýttist áfanginn þér í starfinu sem þú sinntir í sumar



Athugasemd starfshóps: Bendir til að vinnan við dagbækur og tímaskýrslur hafi skilað sér í vinnunni yfir sumarið.

**7. Hversu mikla leiðsögn fékkst þú frá tengilið/yfirmanni um starfið**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Mjög litla	7,7%	1
Litla	7,7%	1
Frekar mikla	38,5%	5
Mjög mikla	46,2%	6
<i>answered question</i>		<b>13</b>
<i>skipped question</i>		<b>0</b>

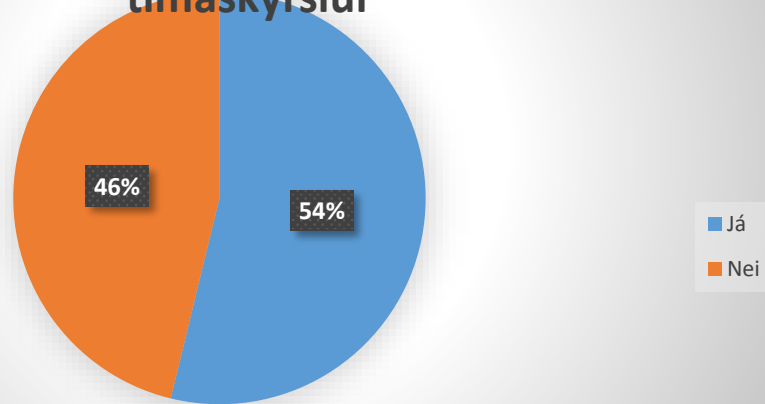


Athugasemd starfshóps: Skýr merki um virkni tengliða/yfirmanna í áfanganum.

**8. Fylgdust tengiliður/yfirmaður með því hvort þú færðir dagbækur og tímaskýrslur**

Answer Options	Response Percent	Response Count
Já	53,8%	7
Nei	46,2%	6
<i>answered question</i>		<b>13</b>
<i>skipped question</i>		<b>0</b>

Fylgdust tengiliður/yfirmaður með því hvort þú færðir dagbækur og tímaskýrslur



Athugasemd starfshóps: Mætti hvetja tengiliði/yfirmenn til að hafa meira eftirlit með þessum færslum.