Nr.: GAT-115 Útgáfa: 01 Dags.: 13.02.2019	**Menntaskólinn í Kópavogi**	
Höfundur: GV Samþykkt: MF Síða 1 af 2	**Áfangalýsing ÞJSK1FB03**	

Búið til – útg.	24. okt. 2017 – 1. útg
Námsgrein	Þjónustusamskipti
Titill	Ferðaþjónusta og þjónustusamskipti á framhaldsskólabraut
Skammstöfun	ÞJSK1FB03
Viðfangsefni	Þjónustusamskipti
Staða áfanga	Samþykkt af skóla
Þrep áfanga	1
Einingafjöldi áfanga	3
Lýsing áfanga	Í þessum áfanga er lögð áhersla á þjónustugæði og þjónustusamskipti. Fjallað er um einkenni ferðaþjónustustarfa og ferðamanninn/gestinn sem viðskiptavin. Einnig er fjallað um samskipti í alþjóðlegu umhverfi þar sem sérstaklega er tekið á ólíkum viðhorfum og mismunandi menningu. Áhersla er lögð á tjáningu ásamt rafrænum samskiptum.
Forkröfur áfanga	Áfangi á framhaldsskólabraut
Þekkingarviðmið	**Nemandi skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:** • mikilvægi góðrar þjónustu • þjónustugæðum og mikilvægi þess að setja sér skýr markmið í þeim efnum • einkennum ferðaþjónustustarfa • mikilvægi góðra samskipta í alþjóðlegu umhverfi, s.s. viðhorfi, menningu, fordóma o.fl. • ólíkum þörfum og væntingum viðskiptavina/ferðamanna/gesta
Leikniviðmið	**Nemandi skal hafa öðlast leikni í að:** • átta sig á hinum ýmsu einkennum mannlegra samskipta • gera sér grein fyrir sérstöðu ólíkra starfa í ferðaþjónustu
Hæfniviðmið	**Nemandi skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:** • eiga samskipti við fólk af ólíku þjóðerni, kyni og aldri byggt á skilningi og virðingu • vinna að bættri þjónustu og betri samskiptum • tjá sig skýrt og skilmerkilega í rituðu og töluðu máli

	• taka ábyrgð á eigin framkomu, afstöðu og sýn á þjónustuhlutverkið
Námsmat	Símat byggt á leiðsagnarmati, jafningjamati og sjáfsmati