

AÐALNÁMSKRÁ FRAMHALDSSKÓLA
Starfsnám þjónustu í skrifstofu- og
verslunargreinum

Þjónustugreinar: Grunnám
Þjónustugreinar: Skrifstofubraut
Þjónustugreinar: Verslunarbraut

Menntamálaráðuneytið
2007

ÁÐALNÁMSKRÁ FRAMHALDSSKÓLA – STARFSNÁM ÞJÓNUSTU Í SKRIFSTOFU- OG VERSLUNARGREINUM

Menntamálaráðuneytið: námskrár

ágúst 2007

Útgefandi: Menntamálaráðuneytið
Sölvhólgötu 4
150 Reykjavík
Sími: 560 9500
Bréfasími: 562 3068
Netfang: postur@mrn.stjr.is
Veffang: menntamalaraduneyti.is

@ 2007 Menntamálaráðuneytið

ISBN 978-9979-777-53-3

EFNISYFIRLIT

Þjónustugreinar: Grunnám	4
Inngangur	4
Nám og kennsla	4
Inntökuskilyrði	5
Námsmat	5
Staða nema að loknu námi	6
Lokamarkmið	6
Þjónustugreinar: Grunnám (ÞG)	8
Þjónustugreinar: Skrifstofubraut	9
Inngangur	9
Nám og kennsla	10
Inntökuskilyrði	10
Skipulag náms	11
Vinnustaðanám	11
Námsmat	12
Staða nema að loknu námi	13
Lokamarkmið	13
Þjónustugreinar: Skrifstofubraut (ÞS)	14
Þjónustugreinar: Verslunarbraut	15
Inngangur	15
Nám og kennsla	16
Inntökuskilyrði	17
Skipulag náms	17
Vinnustaðanám	17
Námsmat	18
Staða nema að loknu námi	19
Lokamarkmið	19
Þjónustugreinar: Verslunarbraut (ÞV)	20
Áfangalýsingar	21
BÓK 103 Bókfærsla I	21
BÓK 203 Bókfærsla II	22
BÓK 213 Tölvubókhald	23
HAG 103 Rekstrarhagfræði I	24
HAG 113 Almenn þjóðhagfræði	25
SAP 103 Samskipti og þjónusta	27
UTN 103 Upplýsingar og tölvur	28
UTN 203 Upplýsingatækni	29
VIÐ 113 Markaðsfræði	30
VIÐ 123 Fjármál I	31
VIÐ 143 Viðskiptalögfræði	32
VIÐ 153 Skipulag og frumkvæði	33
VIÐ 233 Sala og þjónusta	34
VVÖ 103 Vinnu- og vörumarkaður	35
VVÖ 213 Vinnu- og vörumarkaður	36
VVÖ 223 Vinnu- og vörumarkaður	37
ÞS9010 Vinnustaðanám skrifstofugreina	38
ÞV9010 Vinnustaðanám verslunargreina	38
Viðauki	40
Námsferilsbók vinnustaðanáms á skrifstofu	40
Námsferilsbók vinnustaðanáms í verslun	41

ÞJÓNUSTUGREINAR: GRUNNNÁM

INNGANGUR

Námskrá starfsnáms þjónustugreina miðar að því að skilgreina meginatriði í námi og kennslu greinanna. Markmið námsins er að veita grunnþekkingu og færni á sviði skrifstofu- og verslunarstarfa og þjálfa verklega færni og hæfni sem nýtist nemendum að námi loknu til starfa á vinnumarkaði, auk þess að veita almenna menntun.

Í námskránni er fjallað um skipulag starfsnáms þjónustugreina á sviði verslunar og skrifstofu. Námið er stigskipt og hefst með sameiginlegu þriggja anna grunnnámi þjónustugreina en viðbótarnám í eina önn er tvískipt og greinist í sérnám á sviði verslunargreina og á sviði skrifstofugreina. Samhliða tveggja ára námi í framhaldsskóla er gert ráð fyrir að neminn ljúki tíu vikna vinnustaðanámi. Námskráin er því heildstæð og tekur bæði til náms og kennslu á vinnustað og í skóla.

Nám í þjónustugreinum getur einnig nýst á öðrum námsleiðum framhaldsskóla, t.d. ferðaþjónustugreinum. Grunnnámið er skipulagt með þeim hætti að auðvelt er að byggja ofan á það fjölbreytilegt sérnám sem nýtist einstaka atvinnugreinum eða fyrirtækjum.

Um rétt til að hefja viðbótarnám til stúdentsprófs af starfsnámsbraut þjónustugreina eða búa sig undir tiltekið nám á háskólastigi er vísað til ákvæða í aðalnámskrá framhaldsskóla, almennum hluta.

Þjónustustörf á sviði skrifstofu- og verslunargreina eru í stöðugri þróun í takt við þjóðfélagsbreytingar. Því er afar mikilvægt að áherslur í starfsmenntun og kennsluhættir taki mið af breytingum í starfsumhverfi og ýti undir framþróun í greinunum. Þjónustustörf hafa breyst mikið á síðustu árum, m.a. vegna nýrra áherslna á markaði og aukinna krafna viðskiptavina og atvinnulífs um góða þjónustu. Störf í þjónustugreinum eru fjölbætt og skapandi og gera miklar kröfur til fólks um færni í samskiptum, þjónustuvilja, nákvæmni og faglega kunnáttu. Metnaður, gott vinnuskipulag, samskipta- og samvinnuhæfni auk fagþekkingar eru eiginleikar sem starfsfólk í þjónustugreinum þarf að tileinka sér til þess að ná árangri í starfi. Verkefni eru afar fjölbætt en krefjast góðrar undirstöðuþekkingar og fagkunnáttu í greinunum og ekki hvað síst áhuga á faginu.

NÁM OG KENNSLA

Í námskránni er námið útfært í brautar- og áfangalýsingum. Hver námsáfangi er sjálfstæð heild. Skólum er þó heimilt að skipuleggja námið í heildstæðum viðfangsefnum þvert á áfanga eða skipta efni tiltekinnna áfanga í smærri námsþætti eða lotur. Þess skal ávallt gætt að lokamarkmiðum námsins og markmiðum einstakra áfanga sé til haga haldið og að heiti og númer áfanga séu rétt tilgreind á prófskírteinum nemenda.

Grunnnám þjónustugreina miðast við að veita almenna menntun og þjálfa almenna og faglega grunnþætti sem tengjast verslunar- og skrifstofustörfum. Nemendur eru einnig búnir undir að hefja nám á sérsviðum verslunar- og skrifstofubrautar samhliða námi á vinnustað. Grunnám þjónustugreina er skipulagt sem þriggja anna nám.

Starfsnám þjónustugreina greinist í skólanám og vinnustaðanám. Í grunnnámi er lögð áhersla á að veita almenna menntun og undirstöðuþekkingu í sameiginlegum faggreinum námssviðsins. Eins er lögð áhersla á að byggja upp persónulega færni nemans, s.s. í samskiptum, framkomu, þjónustu og hópvinnu. Í sérnámi er unnið áfram með faglega þætti sérsviðsins en jafnframt lögð áhersla á þjálfuð skipuleg og markviss vinnubrögð. Vinnustaðanám hefst á seinni stigum námsins og miðar að því að þjálfra og búa nemann undir að takast á við störf á viðkomandi sérsviði, eins og fyrr greinir.

Áherslur og tilgangur grunnnáms þjónustugreina er eftirfarandi:

- að veita góða almenna menntun
- að veita undirstöðuþekkingu í sameiginlegum faggreinum námssviðsins
- að veita grunnþekkingu og þjálfun í samskiptum, framkomu, þjónustu og hópvinnu, þ.e.a.s. efla persónulega færni nemandans
- þjálfra nemendur til þess að takast á við vinnustaðanám á sérsviðum námssviðsins
- undirbúa nemendur undir frekara nám á sérsviðum verslunar- og skrifstofugreina

Inntökuskilyrði

Um innritun nemenda í framhaldsskóla gilda ákvæði reglugerðar nr. 98/2000. Nemendur, sem lokið hafa skyldunámi í samræmi við aðalnámskrár grunnskóla og einnig samræmdum lokaprófum a.m.k. í íslensku og stærðfræði, geta innritast á brautir framhaldsskóla, enda fullnægi þeir eftirtöldum skilyrðum: Meðaltal einkunnar á samræmdu lokaprófi og skólaeinkunnar við lok grunnskóla í hvorri áður nefndra námsgreina sé að lágmarki 5,0 og auk þess má einkunn á samræmdu prófi ekki vera lægri en 4,5 í hvorri þessara námsgreina.

Við innritun í grunnnám gilda ofangreind ákvæði. Gert er ráð fyrir því að fullorðnir nemar með umtalsverða og marktæka starfsreynslu hafi tækifæri til þess að fá færni sína metna til styttingar á formlegu námi á námssviðinu.

NÁMSMAT

Tilgangur námsmats er að kanna að hve miklu leyti nemandi hefur náð markmiðum námsins sem sett eru í viðkomandi áföngum. Kennarar í skóla og á vinnustað eru hvattir til þess að meta nám nemenda með fjölbreytilegum hætti og gefa umsagnir. Umfang námsmats skal að jafnaði vera í samræmi við kennslu í viðkomandi áfanga.

Námsmat hefur mikið notagildi í kennslu í þjónustugreinum. Stefnt skal að því að afla marktækra upplýsinga um árangur nemenda og fylgjast vandlega með því hvernig þeim gengur að ná þeim markmiðum sem aðalnámskrá og síðar skólanámskrá setur. Á þennan hátt getur kennari fylgst með framförum nemenda og gert sér grein fyrir áhrifum og þróun kennslunnar.

Í kennslunni eru margir möguleikar á því að kanna og meta námsárangur og getu nemenda. Dæmi um möguleika á útfærslu námsmats eru verkefni af ýmsu tagi sem nemendur leysa í kennslustundum, í heimavinnu eða í vinnustaðanámi. Einnig má nefna skrifleg eða verkleg próf sem lögð eru

fyrir nemendur. Æskilegt er að kennarar og tilsjónarmenn nýti ýmsa möguleika á framsetningu námsmats.

Pegar nemandi lýkur starfsnámi þjónustugreina útskrifast hann með formlegum hætti og fær útgefið prófskírteini.

Staða nema að loknu námi

Grunnnámi í þjónustugreinum er ætlað að auka möguleika fyrirtækjanna til þess að efla þjónustu við viðskiptavini. Námið svarar tilteknur þörfum atvinnulífs en einnig er mikilvægt að nemendur geti haldið áfram fagnámi á sviði verslunar- og skrifstofugreina, ýmist innan hins formlega skólakerfis í framhaldsskólum og háskólum, með símenntun í greinunum í fræðslumiðstöðvum, einkaskólum og fyrirtækjaskólum. Að grunnnámi loknu býðst nemendum að klára skrifstofubraut, verslunarbraut eða fá nám sitt metið inn á aðrar brautir framhaldsskólans.

LOKAMARKMIÐ

Að loknu grunnnámi þjónustugreina skal nemandi:

- hafa almenna færni í íslensku og ensku
- kunna hagnýta stærðfræði, s.s. verslunarreikning, tölfræði og þekkja mikilvægi nákvæmrar talnameðferðar
- kunna á helstu tölvuforrit, s.s. ritvinnslu, töflureikni, netsamskipti, gagnagrunnsforrit o.s.frv.
- hafa góða innsýn í bókhald og bókhaldskerfi, dagbókarfærslur og reikningsuppgjör
- hafa grunnþekkingu í rekstrarfræði, þjóðhagfræði og fjármálum
- hafa skilning á eðli markaða, samkeppni fyrirtækja og sérstöðu opinberra stofnana
- hafa innsýn í verslunarrétt, skilarétt og kaupalög
- hafa öðlast þekkingu á helstu þáttum íslensks vinnnumarkaðar og um almenn réttindi og skyldur á vinnnumarkaði
- hafa grunnþekkingu í vörufræði, s.s. meðferð vöru, móttöku, vöruflæði, birgðastjórnun og rýrnun vöru
- hafa þjálfast í nákvæmum og skipulögðum vinnubrögðum, þjálfast í skapandi hugsun, sjálfstæði og skilja mikilvægi sveigjanleika og aðlögunarhæfni í starfi
- þekkja mikilvægi góðra samskipta og samstarfs á vinnustað, þekkja mikilvægi liðsheildar, hafa þjálfast í tjáningu og faglegru framkomu, s.s. að eiga auðveld og rétt tjáskipti, tileinka sér jákvæð viðhorf, að taka gagnrýni o.s.frv.
- hafa innsýn í þróun starfsgreinarinnar, s.s. hugmyndafræði, sögu, hlutverk, umhverfi og ímyndarmál
- kunna grunnþætti faglegrar framkomu og almennar siðareglur eins og heiðarleika, stundvísi, ábyrgðakennd, nákvæmni, snyrtimennsku
- hafa almenna færni í miðlun upplýsinga á markvissan og skipulegan hátt

- hafa innsýn í grunnþætti almennrar siðfræði og geta tengt hana við starfið og vinnustaðinn
- þekkja mikilvægi þess að bera ábyrgð á eigin heilsu og öryggismálum, kunna rétta líkamsbeitingu og þekkja reglur um hreinlæti og smitleiðir
- hafa grunnþekkingu og innsýn í markaðs- og sölufraði
- kunna rétta fingrasetningu á lyklaborð og blindskrift og hafa náð leikni við innslátt með góðum vinnuhraða

ÞJÓNUSTUGREINAR: GRUNNNÁM (ÞG)**52 ein.**

Meginmarkmið námsins er að veita almenna menntun og þjálfu almenna og faglega grunnþætti sem tengjast þjónustugreinum, s.s. verslunar- og skrifstofugreinum. Náminu er enn fremur ætlað að búa nemendur undir frekara nám á skrifstofubraut og verslunarbraut. Námið er alls 52 einingar og skipulagt sem þriggja anna nám.

Almennar greinar**25 ein.**

Íslenska	ÍSL 102 202 + 2 ein.	6 ein.
Erlend tungumál	DAN ¹ 102 ENS 102 + 4 ein.	8 ein.
Stærðfræði	STÆ 102 + 2 ein.	4 ein.
Lífsleikni	LKN 103	3 ein.
Íþróttir	ÍÞR 101 111 201 211	4 ein.

Sérgreinar**27 ein.**

Bókfærsla	BÓK 103	3 ein.
Hagfræði	HAG 103 113	6 ein.
Notkun upplýsinga og tölva í námi	UTN 103 203	6 ein.
Samskipti og þjónusta	SAP 103	3 ein.
Viðskiptafræði	VIÐ 113 143	6 ein.
Vinnu- og vörumarkaður	VVÖ 103	3 ein.

¹ Norska eða sænska.

ÞJÓNUSTUGREINAR: SKRIFSTOFUBRAUT

INNGANGUR

Námskrá starfsnáms þjónustugreina miðar að því að skilgreina meginatriði í námi og kennslu greinanna. Markmið námsins er að veita grunnþekkingu og færni á sviði skrifstofu- og verslunarstarfa og þjálfra verklega færni og hæfni sem nýtist nemendum að námi loknu til starfa á vinnumarkaði, auk þess að veita almenna menntun.

Námið miðar að því að auðvelda nemendum að takast á við breytilegar kröfur atvinnulífs og fjölbætt verkefni. Þetta krefst m.a. þjálfunar í tungumálum, leikni í hagnýtri stærðfræði og þekkingar á faggreinum verslunar- og þjónustugreina. Í námskránni er áhersla lögð á að auka samskiptafærni nemans og auk þess að efla skilning hans á mikilvægi þjónustugreina og þjónustustarfa. Til að veita góða þjónustu er mikilvægt að efla sjálfstraust nemenda og þjálfra þá í samskiptum. Í náminu er stefnt að því að auka þekkingu nemenda á vörum og þjónustu sem fyrirtæki eða stofnanir á sviði verslunar- og þjónustugreina bjóða fram. Jafnframt er stefnt að því að auka færni þeirra í að upplýsa viðskiptavinum á faglegan hátt um vörur og þjónustu sem í boði eru.

Í námskránni er fjallað um skipulag starfsnáms þjónustugreina á sviði verslunar og skrifstofu. Námið er stigskipt og hefst með sameiginlegu þriggja anna grunnnámi þjónustugreina en viðbótarnám í eina önn er tvískipt og greinist í sérnám á sviði verslunargreina og á sviði skrifstofugreina. Samhliða tveggja ára námi í framhaldsskóla er gert ráð fyrir að neminn ljúki 10 vikna vinnustaðanámi. Námskráin er því heildstæð og tekur bæði til náms og kennslu á vinnustað og í skóla.

Nám í þjónustugreinum getur einnig nýst á öðrum námsleiðum framhaldsskóla, t.d. ferðaþjónustugreinum. Grunnnámið er skipulagt með þeim hætti að auðvelt er að byggja ofan á það fjölbreytilegt sérnám sem nýtist einstökum atvinnugreinum eða fyrirtækjum.

Um rétt til að hefja viðbótarnám til stúdentsprófs af starfsnámsbraut þjónustugreina eða búa sig undir tiltekið nám á háskólastigi er vísað til ákvæða í aðalnámskrá framhaldsskóla, almennum hluta.

Lýsing á störfum

Námskráin miðar að því að auka færni og hæfni skrifstofufólks til þess að sinna tilteknum þjónustustörfum. Eftirfarandi verkefni eru m.a. í verkahring skrifstofufólks:

- Almenn skrifstofu- og þjónustustörf, s.s. störf þjónustufulltrúa, símaþjónusta, móttaka viðskiptavina, flokkun skjala, pósts og erinda, o.s.frv.
- Sala og innkaup á vörum og þjónustu
- Ráðgjöf og leiðbeiningar til viðskiptavina um almennar fyrirspurnir um þjónustu og vörflokka viðkomandi fyrirtækis eða stofnunar
- Að þjóna innri og ytri viðskiptavinum fyrirtækis eða stofnunar
- Að skrá upplýsingar í gagnasafn, sinna úrvinnslu og túlka upplýsingar úr kerfum gagna í samvinnu við yfirmenn

- Að vinna með almenn og sértæk bókhalds-, launa-, fjárhagskerfi og annast skráningu og uppgjör bókhalds fyrir endurskoðun
- Sala og markaðskynningar fyrirtækis eða stofnunar. Skipulagning á sölu- og kynningarmálum og eftirfylgni slíks starfs
- Að vinna í samræmi við verklagsreglur, staðla og innra eftirlit fyrirtækis, s.s. kröfur um klæðnað, snyrtimennsku, framkomu o.s.frv.
- Að vinna í samræmi við það laga- og reglugerðaumhverfi sem fyrirtæki og stofnanir þurfa að laga sig að, s.s. stjórnsýslulög, lög um meðferð persónuupplýsinga, upplýsingalög o.s.frv.

NÁM OG KENNSLA

Nám og kennsla í skóla og á vinnustað miða við að veita nemendum grunnþekkingu og færni á sviði almennra þjónustustarfa með sérstaka áherslu á skrifstofu- og verslunarstörf, auk þess að veita almenna menntun í bóklegum greinum. Tilgangur brautarinnar er jafnframt að þjálfa verklega færni og hæfni sem nýtist til starfa á atvinnumarkaði. Námskráin miðar að því að auka skilning nemans á mikilvægi þjónustugreina og þjónustu við viðskiptavini. Mikilvægir þættir til að efla hæfni nemans í því að veita góða þjónustu er að þjálfa almenna færni þeirra í samskiptum sem nýtist jafnt í samskiptum við samstarfsfólk og viðskiptavini, ásamt því að efla ýmsa persónulega- og faglega færni. Námið á jafnframt að efla þekkingu nemanna á vörum og þjónustu sem fyrirtæki eða stofnanir á sviði skrifstofu- og þjónustugreina bjóða fram og efla skilning þeirra á mikilvægi þjónustustarfa.

Starfsnám þjónustugreina greinist í skólanám og vinnustaðanám. Í grunnnámi er lögð áhersla á að veita almenna menntun og undirstöðuþekkingu í sameiginlegum faggreinum námssviðsins. Eins er lögð áhersla á að byggja upp persónulega færni nemans, s.s. í samskiptum, framkomu, þjónustu og hópvinnu. Í sérnámi er unnið áfram með faglega þætti sérsviðsins en jafnframt lögð áhersla á þjálfuð skipuleg og markviss vinnubrögð. Vinnustaðanám hefst á seinni stigum námsins og miðar að því að þjálfa og undirbúa nemann til þess að takast á við störf á viðkomandi sérsviði eins og fyrr greinir.

Tilgangur náms á skrifstofubraut er að veita faglega og hagnýta undirstöðumenntun á sviði rekstrar- og skrifstofugreina.

Sérnámi á skrifstofubraut er einkum ætlað:

- að auka faglega færni í fagtengdum rekstrar- og þjónustugreinum
- að þjálfa skipuleg og markviss vinnubrögð
- að efla kunnáttu í bókhaldi og skilning á fjármálagreinum
- að þjálfa nemann til þess að takast á við raunveruleg verkefni í atvinnulífi

Inntökuskilyrði

Um innritun nemenda í framhaldsskóla gilda ákvæði reglugerðar nr. 98/2000. Nemendur, sem lokið hafa skyldunámi í samræmi við aðalnámskrár grunnskóla og einnig samræmdum lokaprófum a.m.k. í íslensku og stærðfræði, geta innritast á brautir framhaldsskóla enda fullnægi þeir eftirtöldum skilyrðum: Meðaltal einkunnar á samræmdu lokaprófi og

skólaeinkunnar við lok grunnskóla í hvorri áðurnefndra námsgreina sé að lágmarki 5,0 og auk þess má einkunn á samræmdu prófi ekki vera lægri en 4,5 í hvorri þessara námsgreina.

Við innritun í grunnnám gilda ofangreind ákvæði. Sérgreinar skrifstofubrautar bætast ofan á grunnnámið. Ekki er gert ráð fyrir að nemendur þurfi að hafa lokið öllum greinum grunnnámsins til að taka sérgreinar skrifstofubrautar heldur ákveða nemendur röð áfanga í samráði við skóla.

Skipulag náms

Í námskránni er námið útfært í brautar- og áfangalýsingum. Hver námsáfangi er sjálfstæð heild. Skólum er þó heimilt að skipuleggja námið í heildstæðum viðfangsefnum þvert á áfanga eða skipta efni tiltekinna áfanga í smærri námsþætti eða lotur. Þess skal ávallt gætt að lokamarkmiðum námsins og markmiðum einstakra áfanga sé til haga haldið og að heiti og númer áfanga séu rétt tilgreind á prófskírteinum nemenda.

Skrifstofubraut inniheldur 25 eininga sérnám til viðbótar grunnnámi þjónustugreina. Það nám inniheldur 15 einingar í bóklegum greinum og 10 einingar sem vinnustaðanám. Skipulag og stígandi náms miðast við lokamarkmið námsbrauta og tekur mið af samspili náms í skóla og á vinnustað. Leiðbeinandi vinnureglur eru skilgreindar fyrir vinnustaðanámið í *Námsferilbók vinnustaðanáms*. Þar er tímalengd vinnustaðanámsins skilgreind og einstökum viðfangsefnum lýst. Vinnustaðanám er skipulagt sem 10 vikna nám á sviði verslunarstarfa og skrifstofustarfa. Framhaldsskólar skipuleggja vinnustaðanám nemans en námsskipan er sveigjanleg. Neminn getur sérhæft sig á sviði verslunarstarfa eða skrifstofustarfa en getur einnig blandað saman starfsþjálfun í verslun og á skrifstofu eftir atvikum.

Vinnustaðanám

Rétt eins og skólanámið er vinnustaðanámið skipulagt í samræmi við lokamarkmið námsins. Tilgangur vinnustaðanáms er kennsla og þjálfun í vinnuferlum og vinnutækni. Neminn lærir að umgangast vörur, vöruflokka og viðskiptavinum í samræmi við kröfur vinnustaðar. Hann þjálfast í að vinna undir kröfum um viðeigandi framkomu og þjónustu við viðskiptavininn. Neminn er upplýstur um réttindi og skyldur starfsmanna og viðskiptavina. Hann lærir um þjónustusiðferði og um mikilvægi góðrar samvinnu á vinnustað. Vinnustaðanám á að þjálfar nemann til þess að takast á við raunverulegar og fjölbreytilegar aðstæður í fyrirtækjum. Aðhæfing á vinnustað miðar að því að þjálfar nemann til þess að takast á við sífellt flóknari viðfangsefni starfsmanna þar sem vinnuhraði, fagleg vinnubrögð og kröfur um fyllstu öryggis- og þjónustuþætti tvinnast saman.

Vinnustaðanám í þjónustufyrirtækjum og stofnunum miðast við að kynna nemanum verkefni og áherslur viðkomandi fyrirtækis eða stofnunar, s.s. innri starfsemi og verklagsreglur, trúnaðarskyldu starfsmanna, reglur um meðferð trúnaðarskjala og persónulegra upplýsinga.

Nemandi:

- vinnur störf þjónustufulltrúa, m.a. við símaþjónustu, móttöku viðskiptavina, flokkun skjala, pósts og erinda o.s.frv.
- vinnur við sölu og innkaup á vörum og þjónustu eftir atvikum

- svarar almennum fyrirspurnum um þjónustu og vöruflokka viðkomandi fyrirtækis eða stofnunar
- skráir upplýsingar í gagnasafn eftir atvikum
- vinnur við almenn og sértæk bókhalds-, launa-, fjárhagskerfi eftir atvikum
- vinnur í samræmi við verklagsreglur, staðla og innra eftirlit fyrirtækis, s.s. kröfu um klæðnað, snyrtimennsku, framkomu o.s.frv.

Skipulag náms

Skólum er frjálst að flétta saman bóknám og vinnustaðanám eftir því sem aðstæður bjóða. Þannig getur vinnustaðanám í skrifstofugreinum farið fram samhliða bóknámi eða sem sérstök verkleg önn á námstíma.

Vinnustaðanámið er skipulagt sem 10 eininga nám hjá fyrirtæki eða stofnun og miðast við að kynna fyrir nemendum viðfangsefni og áherslur viðkomandi fyrirtækis eða stofnunar. Ferilbók fylgir hverjum nemanda þar sem gerð er grein fyrir þjálfun hans í vinnustaðanámi, verkefnum lýst og mat lagt á verktækni, starfsfærni og framvindu náms. Nemandi og starfsþjálfari í vinnustaðanámi bera ábyrgð á skráningu ferilbókar sem er hluti af námsmati. Fyrirtæki eða stofnun, sem gerir samning um vinnustaðanám nemanda, skuldbindur sig til að fylgja lokamarkmiðum námsins eins og það er sett fram í námskrá.

Mat á námi og starfsreynslu

Kennslustjóri/umsjónarmaður námsins skipuleggur og heldur utan um vinnustaðanám nemandans og metur hvort nemandinn hafi staðist verklega áfanga í samvinnu við leiðbeinanda á vinnustað.

Þeir sem hafa reynslu af skrifstofustörfum eða skyldum störfum geta óskað eftir að fá þekkingu sína og færni metna.

NÁMSMAT

Tilgangur námsmats er að kanna að hve miklu leyti nemandi hefur náð markmiðum námsins sem sett eru í viðkomandi áföngum. Kennarar í skóla og á vinnustað eru hvattir til þess að meta nám nemenda með fjölbreytilegum hætti og gefa umsagnir. Umfang námsmats skal að jafnaði vera í samræmi við kennslu í viðkomandi áfanga.

Námsmat hefur mikið notagildi í kennslu í þjónustugreinum. Stefnt skal að því að afla marktækra upplýsinga um árangur nemenda og fylgjast vandlega með því hvernig þeim gengur að ná þeim markmiðum sem aðalnámskrá og síðar skólanámskrá setur. Á þennan hátt getur kennari fylgst með framförum nemenda og gert sér grein fyrir áhrifum og þróun kennslunnar.

Í kennslunni eru margir möguleikar á því að kanna og meta námsárangur og getu nemenda. Dæmi um möguleika á útfærslu námsmats eru verkefni af ýmsu tagi sem nemendur leysa í kennslustundum, í heimavinnu eða í vinnustaðanámi. Einnig má nefna skrifleg eða verkleg próf sem lögð eru fyrir nemendur. Æskilegt er að kennarar og tilsjónarmenn nýti ýmsa möguleika á framsetningu námsmats.

Þegar nemandi lýkur starfsnámi þjónustugreina útskrifast hann með formlegum hætti og fær útgefið prófskírteini.

Staða nema að loknu námi

Nám á skrifstofubraut er ætlað að mæta þörfum atvinnulífs fyrir menntað fagfólk í þessari atvinnugrein. Námið svarar tilteknum þörfum atvinnulífs en einnig er mikilvægt að nemendur geti haldið áfram námi með því t.d. að fá námið metið inn á stúdentsbrautir framhaldsskólans. Enn fremur geta nemendur bætt við sig viðbótarnámi til stúdentsprófs.

LOKAMARKMIÐ

Að loknu námi á skrifstofubraut skal nemandi:

- þekkja mikilvægi nákvæmra og skipulagðra vinnubragða, s.s. mikilvægi vandvirkni, forgangsröðun verkþátta, grunnþætti verk- og tímastjórnunar, árangurssækni og ábyrgð
- hafa innsýn í nýsköpunarferli, þekkja ferli frá hugmynd að skipulögðu verkefni, þekkja hugtökin frumkvæði, nýsköpun, frumkvöðlamennt og skapandi hugsun
- hafa skilning á mikilvægi þess að tileinka sér nýja tækni, breytingarferli, nýjar áherslur við lausn viðfangsefna, þekkja mikilvægi sveigjanleika og aðlögunarhæfni
- hafa hagnýta þekkingu á stærðfræði, tölfræði og nýjustu upplýsingatækni
- þekkja bókahald, fjármál, skipulag og stjórnun efnahagsheilda, heimila, fyrirtækja, þjóðfélaga og alþjóðaviðskipta
- hafa þekkingu á viðfangsefnum og áherslum í fjármálum
- þekkja og geta notað algeng hugtök í viðskipta- og efnahagslífi
- þekkja innri starfsemi og verklagsreglur þjónustufyrirtækja, s.s. skrifstofufyrirtækja og opinberra stofnana, þekkja trúnaðarskyldu starfsmanna og reglur um meðferð trúnaðarskjala og persónulegra upplýsinga, fá innsýn í innri starfsemi og verklagsreglur banka- og fjármálafyrirtækja, t.d. kaup og sölu á verðbréfum, gjaldeyrisviðskipti
- þekkja helstu einkenni einkamarkaðar og opinbera geirans
- hafa innsýn í einkenni starfa hjá hinu opinbera annars vegar og einkafyrirtækjum hins vegar með tilliti til samkeppni
- hafa skilning á flóknari aðgerðum í töflureiknum, t.d. Excel, (fjármálaföll, tölfræðiföll o.fl.) og geta hagnýtt við útreikninga og áætlanagerð, kunna að setja upp lista, leita, raða og sía færslur, kunna að beita gagnagrunnsforriti, t.d. Access, og þekkja aðferðir til að halda utan um gögn í gagnagrunnum
- hafa skilning á hringrás efnahagslífsins og gangverki efnahagslífsins
- hafa öðlast færni í raunverulegum viðfangsefnum og verkefnum skrifstofu- og þjónustufyrirtækja

ÞJÓNUSTUGREINAR: SKRIFSTOFUBRAUT (ÞS) 77 ein.

Meginmarkmið námsins er að veita nemendum grunnþekkingu og færni á sviði almennra þjónustustarfa með sérstaka áherslu á skrifstofustörf, auk þess að veita almenna menntun í bóklegum greinum. Tilgangur námsbrautarinnar er jafnframt að þjálfra verklega færni og hæfni sem nýtist til starfa á atvinnumarkaði. Námið er alls 77 einingar og skipulagt sem fjögurra anna nám.

Almennar greinar grunnnáms			25 ein.
Íslenska	ÍSL 102 202 + 2 ein.	6 ein.	
Erlend tungumál	DAN ¹ 102 ENS 102+ 4 ein.	8 ein.	
Stærðfræði	STÆ 102 + 2 ein.	4 ein.	
Lífsleikni	LKN 103	3 ein.	
Íþróttir	ÍÞR 101 111 201 211	4 ein.	
Sérgreinar grunnnáms			27 ein.
Bókfærsla	BÓK 103	3 ein.	
Hagfræði	HAG 103 113	6 ein.	
Notkun upplýsinga og tölva í námi	UTN 103 203	6 ein.	
Samskipti og þjónusta	SAP 103	3 ein.	
Viðskiptafræði	VIÐ 113 143	6 ein.	
Vinnu- og vörumarkaður	VVÖ 103	3 ein.	
Sérgreinar skrifstofubrautar			15 ein.
Bókfærsla	BÓK 203 213	6 ein.	
Viðskiptagreinar	VIÐ 123 153	6 ein.	
Vinnu- og vörumarkaður	VVÖ 213	3 ein.	
Vinnustaðanám (10 vikur)	ÞS9010		10 ein.

¹ Norska eða sænska.

ÞJÓNUSTUGREINAR: VERSLUNARBRAUT

INNGANGUR

Námskrá starfsnáms þjónustugreina miðar að því að skilgreina meginatriði í námi og kennslu greinanna. Markmið námsins er að veita grunnþekkingu og færni á sviði skrifstofu- og verslunarstarfa og þjálfa verklega færni og hæfni sem nýtist nemendum að námi loknu til starfa á vinnumarkaði, auk þess að veita almenna menntun.

Námið miðar að því að auðvelda nemendum að takast á við breytilegar kröfur atvinnulífs og fjölbætt verkefni. Þetta krefst m.a. þjálfunar í tungumálum, leikni í hagnýtri stærðfræði og þekkingar á faggreinum verslunar- og þjónustugreina. Í námskránni er áhersla lögð á að auka samskiptafærni nemans og auk þess að efla skilning hans á mikilvægi þjónustugreina og þjónustustarfa. Til að veita góða þjónustu er mikilvægt að efla sjálfstraust nemenda og þjálfa í samskiptum. Í náminu er stefnt að því að auka þekkingu nemenda á vörum og þjónustu sem fyrirtæki eða stofnanir á sviði verslunar- og þjónustugreina bjóða fram. Jafnframt er stefnt að því að auka færni þeirra í að upplýsa viðskiptavinum á faglegan hátt um vörur og þjónustu sem í boði eru.

Í námskránni er fjallað um skipulag starfsnáms þjónustugreina á sviði verslunar og skrifstofu. Námið er stigskipt og hefst með sameiginlegu þriggja anna grunnnámi þjónustugreina en viðbótarnám í eina önn er tvískipt og greinist í sérnám á sviði verslunargreina og á sviði skrifstofugreina. Samhliða tveggja ára námi í framhaldsskóla er gert ráð fyrir að neminn ljúki 10 vikna vinnustaðanámi. Námskráin er því heildstæð og tekur bæði til náms og kennslu á vinnustað og í skóla.

Nám í þjónustugreinum getur einnig nýst á öðrum námsleiðum framhaldsskóla, t.d. ferðaþjónustugreinum. Grunnnámið er skipulagt með þeim hætti að auðvelt er að byggja ofan á það fjölbreytilegt sérnám sem nýtist einstaka atvinnugreinum eða fyrirtækjum.

Um rétt til að hefja viðbótarnám til stúdentsprófs af starfsnámsbraut þjónustugreina eða búa sig undir tiltekið nám á háskólastigi er vísað til ákvæða í aðalnámskrá framhaldsskóla, almennum hluta.

Lýsing á störfum

Námskráin miðar að því að auka færni og hæfni verslunarfólks til þess að sinna tilteknum þjónustu- og sölustörfum í verslunum. Verslunarfolk sinnir m.a. við eftirfarandi verkefnum:

- Vinnur við þjónustu, sölu, innkaup, afgreiðslu og markaðssetningu á vörum og þjónustu
- Þjónar viðskiptavinum og veitir upplýsingar um vöruflokkka í viðkomandi verslun
- Vinnur með almenn og sértæk bókhalds- og skráningakerfi í verslunum
- Vinnur og túlkar upplýsingar úr kerfum í sinni verslun í samvinnu við verslunarstjóra

- Upplýsir um almenn réttindi og skyldur kaupenda og seljenda lausafjármuna og leysir úr almennum vandamálum sem koma upp í verslunum
- Tekur þátt í að meta vöruflæði verslana, m.t.t. innkaupa- og birgðakostnaðar og þess þjónustustigs sem keppt er að í samstarfi við verslunarstjóra
- Vinnur við vöruuppröðun og greiningu á kauphegðun í verslunum
- Vinnur við skipulagningu sölugerfa og eftirfylgni þeirra
- Tekur á móti vöru í verslun og kemur fyrir með viðeigandi hætti, hefur eftirlit með vöru og varðveitir m.t.t. rýrnunar
- Vinnur í samræmi við staðla og innra eftirlit verslunarinnar, s.s. kröfur um klæðnað, snyrtimennsku, framkomu o.s.frv.

NÁM OG KENNSLA

Nám og kennsla í skóla og á vinnustað miða við að veita nemendum grunnþekkingu og færni á sviði almennra þjónustustarfa með sérstaka áherslu á skrifstofu- og verslunarstörf, auk þess að veita almenna menntun í bóklegum greinum. Tilgangur brautarinnar er jafnframt að þjálfa verklega færni og hæfni sem nýtist til starfa á atvinnumarkaði. Námskráin miðar að því að auka skilning nemans á mikilvægi þjónustugreina og þjónustu við viðskiptavini. Mikilvægir þættir til að efla hæfni nemans í því að veita góða þjónustu er að þjálfa almenna færni þeirra í samskiptum sem nýtist jafnt í samskiptum við samstarfsfólk og viðskiptavini, ásamt því að efla ýmsa persónulega- og faglega færni. Námið á jafnframt að efla þekkingu nemanna á vörum og þjónustu sem fyrirtæki eða stofnanir á sviði verslunar- og þjónustugreina bjóða fram og efla skilning þeirra á mikilvægi þjónustustarfa.

Starfsnám þjónustugreina greinist í skólanám og vinnustaðanám. Í grunnnámi er lögð áhersla á að veita almenna menntun og undirstöðuþekkingu í sameiginlegum faggreinum námssviðsins. Eins er lögð áhersla á að byggja upp persónulega færni nemans, s.s. í samskiptum, framkomu, þjónustu og hópvinnu. Í sérnámi er unnið áfram með faglega þætti sérsviðsins en jafnframt lögð áhersla á þjálfuð skipuleg og markviss vinnubrögð. Vinnustaðanám hefst á seinni stigum námsins og miðar að því að þjálfa og undirbúa nemann til þess að takast á við störf á viðkomandi sérsviði eins og fyrr greinir.

Tilgangur náms á verslunarbraut er að veita faglega og hagnýta undirstöðumenntun á sviði verslunarstarfa.

Sérnámi á verslunarbraut er einkum ætlað:

- að auka færni í fagtengdum verslunargreinum, s.s. sölu-, markaðs- og rekstrarfræðum
- að auka færni í samskiptum og faglegri þjónustu
- að auka hæfni í skipulegum og markvissum vinnubrögðum
- að þjálfa nemendur til þess að takast á við raunveruleg verkefni í atvinnulífi

Inntökuskilyrði

Um innritun nemenda í framhaldsskóla gilda ákvæði reglugerðar nr. 98/2000. Nemendur, sem lokið hafa skyldunámi í samræmi við aðalnámskrár grunnskóla og einnig samræmdum lokaprófum a.m.k. í íslensku og stærðfræði, geta innritast á brautir framhaldsskóla enda fullnægi þeir eftirtöldum skilyrðum: Meðaltal einkunnar á samræmdu lokaprófi og skólaeinkunnar við lok grunnskóla í hvorri áðurnefndra námsgreina sé að lágmarki 5,0 og auk þess má einkunn á samræmdu prófi ekki vera lægri en 4,5 í hvorri þessara námsgreina.

Við innritun í grunnnám gilda ofangreind ákvæði. Sérgreinar verslunarbrautar bætast ofan á grunnnámið. Ekki er gert ráð fyrir að nemendur þurfi að hafa lokið öllum greinum grunnnámsins til að taka sérgreinar skrifstofubrautar heldur ákveða nemendur röð áfanga í samráði við skóla.

Skipulag náms

Í námskránni er námið útfært í brautar- og áfangalýsingum. Hver námsáfangi er sjálfstæð heild. Skólum er þó heimilt að skipuleggja námið í heildstæðum viðfangsefnum þvert á áfanga eða skipta efni tiltekinna áfanga í smærri námsþætti eða lotur. Þess skal ávallt gætt að lokamarkmiðum námsins og markmiðum einstakra áfanga sé til haga haldið og að heiti og númer áfanga séu rétt tilgreind á prófskírteinum nemenda.

Námið hefst á sameiginlegu grunnnámi þjónustugreina, samtals 52 einingum. Verslunarbraut inniheldur 25 eininga sérnám til viðbótar grunnnámi þjónustugreina. Það nám inniheldur 15 einingar í bóklegum greinum og 10 einingar sem vinnustaðanám. Skipulag og stífgandi námsmiðast við lokamarkmið námsbrauta og tekur mið af samspili náms í skóla og á vinnustað. Leiðbeinandi vinnureglur eru skilgreindar fyrir vinnustaðanámið í *Námsferilsbók vinnustaðanáms*. Þar er tímalengd vinnustaðanámsins skilgreind og einstökum viðfangsefnum lýst. Vinnustaðanám er skipulagt sem 10 vikna nám á sviði verslunarstarfa og skrifstofustarfa. Framhaldsskólar skipuleggja vinnustaðanám nemans en námsskipan er sveigjanleg. Neminn getur sérhæft sig á sviði verslunarstarfa eða skrifstofustarfa en getur einnig blandað saman starfsþjálfun í verslun og á skrifstofu eftir atvikum.

Vinnustaðanám

Rétt eins og skólanámið er vinnustaðanámið skipulagt í samræmi við lokamarkmið námsins. Tilgangur vinnustaðanáms er kennsla og þjálfun í vinnuferlum og vinnutækni. Neminn lærir að umgangast vörur, vöruflokkar og viðskiptavinum í samræmi við kröfur vinnustaðar. Hann þjálfast í að vinna undir kröfum um viðeigandi framkomu og þjónustu við viðskiptavininn. Neminn er upplýstur um réttindi og skyldur starfsmanna og viðskiptavina. Hann lærir um þjónustusiðferði og um mikilvægi góðrar samvinnu á vinnustað. Vinnustaðanám á að þjálfar nemann til þess að takast á við raunverulegar og fjölbreytilegar aðstæður í fyrirtækjum. Aðhæfing á vinnustað miðar að því að þjálfar nemann til þess að takast á við sífellt flóknari viðfangsefni starfsmanna þar sem vinnuhraði, fagleg vinnubrögð og kröfur um fyllstu öryggis- og þjónustupætti tvinnast saman.

Vinnustaðanám í verslun miðast við að þjálfar nemann til þess að sinna störfum í verslun. Neminn skal m.a. þekkja sjóðsvélar, verklag á kassa,

vöruskilareglur, neytendareglur, verklag við kassauppgjör, upplýsingakerfi, þekktu og óþekktu rýrnun og leiðir til þess að draga úr rýrnun, varnir gegn þjófnaði og rýrnun.

Nemandi:

- vinnur við þjónustu, sölu og afgreiðslu
- veitir upplýsingar um vöruflokka í viðkomandi verslun
- vinnur við vöruuppröðun
- tekur á móti vöru í verslun og kemur henni fyrir með viðeigandi hætti, hefur eftirlit með vörunni
- þekkir einkenni rýrnunar og leiðir til að koma í veg fyrir hana
- vinnur í samræmi við staðla og innra eftirlit verslunarinnar

Skólum er frjálst að flétta saman bóknám og vinnustaðanám eftir því sem aðstæður bjóða. Þannig getur vinnustaðanám í verslunargreinum farið fram í fyrirtækjum þar sem sala á vöru eða þjónustu á sér stað, samhliða bóknámi eða sem sérstök verkleg önn á námstíma.

Vinnustaðanámið er skipulagt sem 10 eininga nám í fyrirtæki, s.s. verslun eða stofnun þar sem sala á vöru eða þjónustu á sér stað, og miðast við að kynna nemanum verkefni og áherslur viðkomandi fyrirtækis eða stofnunar. Ferillbók fylgir hverjum nemanda þar sem gerð er grein fyrir þjálfun hans í vinnustaðanámi, verkefnum lýst og mat lagt á verkætækni, starfsfærni og framvindu náms. Nemandi og starfsþjálfari í vinnustaðanámi bera ábyrgð á skráningu ferillbókar sem er hluti af námsmati. Fyrirtæki eða stofnun, sem gerir samning um vinnustaðanám nemanda, skuldbindur sig til að fylgja lokamarkmiðum námsins eins og það er sett fram í námskrá.

Mat á námi og starfsreynslu

Kennslustjóri/umsjónarmaður námsins skipuleggur og heldur utan um vinnustaðanám nemandans og metur hvort nemandinn hafi staðist verklega áfanga í samvinnu við starfsþjálfara á vinnustað.

Þeir sem hafa reynslu af verslunarstörfum, eða skyldum störfum, geta óskað eftir að fá þekkingu sína og færni metna.

NÁMSMAT

Tilgangur námsmats er að kanna að hve miklu leyti nemandi hefur náð markmiðum námsins sem sett eru í viðkomandi áföngum. Kennarar í skóla og á vinnustað eru hvattir til þess að meta nám nemenda með fjölbreytilegum hætti og gefa umsagnir. Umfang námsmats skal að jafnaði vera í samræmi við kennslu í viðkomandi áfanga.

Námsmat hefur mikið notagildi í kennslu í þjónustugreinum. Stefnt skal að því að afla marktækra upplýsinga um árangur nemenda og fylgjast vandlega með því hvernig þeim gengur að ná þeim markmiðum sem aðalnámskrá og síðar skólanámskrá setur. Á þennan hátt getur kennari fylgst með framförum nemenda og gert sér grein fyrir áhrifum og þróun kennslunnar.

Í kennslunni eru margir möguleikar á því að kanna og meta námsárangur og getu nemenda. Dæmi um möguleika á útfærslu námsmats eru verkefni af ýmsu tagi sem nemendur leysa í kennslustundum, í heimavinnu eða í

vinnustaðanámi. Einnig má nefna skrifleg eða verkleg próf sem lögð eru fyrir nemendur. Æskilegt er að kennarar og tilsjónarmenn nýti ýmsa möguleika á framsetningu námsmats.

Pegar nemandi lýkur starfsnámi þjónustugreina útskrifast hann með formlegum hætti og fær útgefið prófskírteini.

Staða nema að loknu námi

Nám á verslunarbraut er ætlað að mæta þörfum atvinnulífs fyrir menntað fagfólk í þessari atvinnugrein. Námið svarar tilteknum þörfum atvinnulífs en einnig er mikilvægt að nemendur geti haldið áfram námi með því t.d. að fá námið metið inn á stúdentsbrautir framhaldsskólans. Enn fremur geta nemendur bætt við sig viðbótarnámi til stúdentsprófs.

LOKAMARKMIÐ

Að loknu námi á verslunarbraut skal nemandi:

- hafa góða færni í samskiptum, þekkja reglur sem gilda í samskiptum fólks og gildi þjónustu og mikilvægi hópvinnu
- kunna lykilatriði faglegrar framkomu, jákvæðra samskipta og kunna að vinna úr gagnrýni og nýta með uppbyggilegum hætti
- kunna almennar siðareglur eins og heiðarleika, stundvísi, þekkja mikilvægi ábyrgðakenndar og snyrtimennsku
- þekkja mikilvægi nákvæmra og skipulagðra vinnubragða, s.s. vandvirkni, forgangsröðun, tímastjórnun, árangurssækni og ábyrgð
- hafa innsýn í nýsköpunarferli, þekki ferli frá hugmynd að skipulögðu verkefni, þekkja hugtökin frumkvæði, nýsköpun, frumkvöðlamennt og skapandi hugsun
- hafa skilning á mikilvægi þess að hafa þol gagnvart nýrri tækni, breytingum, nýjum áherslum, auka sveigjanleika og aðlögunarhæfni
- hafa hagnýta þekkingu á stærðfræði, tölfræði og upplýsingatækni
- hafa þekkingu á viðfangsefnum og áherslum í rekstrarfræði
- hafa þekkingu á sölufraði og sölu, s.s. framsetningu á vörum, staðsetningu á vörum, mikilvægi útlits í verslunum
- gera sér grein fyrir verðmætasköpun einstakra fyrirtækja og heildarverðmætasköpun samfélagsins
- hafa skilning á skipulagi og uppbyggingu framleiðslu og þjónustu í nútímasamfélögum
- hafa þekkingu á verklagsreglum verslana, s.s. þekki sjóðsvélar, verklag á kassa, vöruskilareglur, neytendareglur, verklag við kassauppgjör, upplýsingakerfi, þekkja einkenni rýrnunar og leiðir til þess að koma í veg fyrir rýrnun, varnir gegn rýrnun, þjófnaði og skemmdum á vörum
- þekkja réttindi og skyldur starfsmanna
- hafa öðlast færni í að vinna úr viðfangsefnum- og verkefnum verslunar

ÞJÓNUSTUGREINAR: VERSLUNARBRAUT (ÞV) 77 ein.

Meginmarkmið námsins er að veita nemendum grunnþekkingu og færni á sviði almennra þjónustustarfa með sérstaka áherslu á verslunarstörf, auk þess að veita almenna menntun í bóklegum greinum. Tilgangur námsbrautarinnar er jafnframt að þjálfra verklega færni og hæfni sem nýtist til starfa á atvinnumarkaði. Námið er alls 77 einingar og skipulagt sem fjögurra anna nám.

Almennar greinar grunnnáms			25 ein.
Íslenska	ÍSL 102 202 + 2 ein.	6 ein.	
Erlend tungumál	DAN ¹ 102 ENS 102 + 4 ein.	8 ein.	
Stærðfræði	STÆ 102+ 2 ein.	4 ein.	
Lífsleikni	LKN 103	3 ein.	
Íþróttir	ÍÞR 101 111 201 211	4 ein.	
Sérgreinar grunnnáms			27 ein.
Bókfærsla	BÓK 103	3 ein.	
Hagfræði	HAG 103 113	6 ein.	
Notkun upplýsinga og tölva í námi	UTN 103 203	6 ein.	
Samskipti og þjónusta	SAP 103	3 ein.	
Viðskiptafræði	VIÐ 113 143	6 ein.	
Vinnu- og vörumarkaður	VVÖ 103	3 ein.	
Sérgreinar verslunarbrautar			15 ein.
Bókfærsla	BÓK 203	3 ein.	
Viðskiptafræði	VIÐ 123 153 233	9 ein.	
Vinnu- og vörumarkaður	VVÖ 223	3 ein.	
Vinnustaðanám (10 vikur)	ÞV9010		10 ein.

¹ Norska eða sænska.

ÁFANGALÝSINGAR

BÓK 103 Bókfærsla I

Áfangalýsing

Í þessum byrjunaráfanga er fjallað um bókhaldshringrásina og helstu reglur tvíhliða bókhalds. Fjallað er um grundvallarhugtök eignir, skuldir, gjöld og tekjur. Lögð er áhersla á að nemendur verði færir um að annast almennar færslur í dagbók, hafi skilning á uppgjöri og geti sett fram efnahags- og rekstrarreikning. Nemendum er veitt innsýn í notkun flestra reikninga sem telja má til grunnreikninga í fjárhagsbókhaldi. Nemendum er gerð grein fyrir tilgangi bókhalds og kynnt helstu lög um bókhald og virðisaukaskatt.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- þekki grundvallarhugtök tvíhliða bókhalds
- geti hafið bókhald með hliðsjón af fyrirbyggjandi efnahagsreikningi eða stofnun fyrirtækis
- geti fært einfaldar dagbókarfærslur
- geti stillt upp prófjöfnuði
- geti afritað í viðskiptamannabók samkvæmt skuldunauta- og lánardrottnafærslum í dagbókinni
- geti fært niðurstöður dagbókar í aðalbók
- geti gert upp viðskipti fyrir ákveðið tímabil
- geti gert lagfæringar á bókhaldinu með hliðsjón af einföldum athugasemdum, svo sem varðandi afskriftir, birgðatalningu, fyrir fram og ógreiddan kostnað og fleira
- geti gert upp virðisaukaskatt og læri að nota uppgjörsgögn þar að lútandi
- sé fær um að setja upp rekstrar- og efnahagsreikning í lok reikningstímabils að teknu tilliti til athugasemda og lokafærslna

Efnisatriði

Grunnhugtök bókfærslu, debet, kredit, eignir, skuldir, gjöld og tekjur, bókhaldshringrás, tvíhliða bókhald, bókhaldsreikningar, dagbók, aðalbók/höfuðbók, viðskiptamannabók, launabókhald, reikningsjöfnuður, rekstrarreikningur, efnahagsreikningur, FOB- og CIF-skilmálar, bókhaldslög, virðisaukaskattslög, fylgiskjöl, millifærslur, athugasemdir, lokafærslur, álagning, víxlar, vextir, afskriftir, söluhagnaður/tap eigna.

Námsmat

Námsmat felst annars vegar í skriflegu prófi sem byggist á markmiðum áfangans og hins vegar símati sem meðal annars getur falist í skyndiprófum, verkefnum, mati á ástundun og virkni. Mikilvægt er að kanna þekkingu nemenda jafnt og þétt yfir námstímann.

BÓK 203 Bókfærsla II

Undanfari: BÓK 103

Áfangalýsing

Gert er ráð fyrir að nemendur, sem hefja nám í þessum áfanga, hafi fullt vald á bókhaldshringrásinni, geti hafið bókhald og lokað því samkvæmt reglum tvíhliða bókhalds. Þessi kunnátta er dýpkuð verulega meðal annars með erfiðari færslum. Farið er yfir bókun á helstu reikningum fyrirtækja; notkun fyrningareikninga við afskriftir eigna, bókun verðbréfa, hlutabréfa, skuldabréfa og annarra skuldaviðurkenninga og notkun affallareiknings. Einnig er farið yfir bókanir sem varða innflutning; tollafgreiðslu, greiðslu virðisaukaskatts í tolli, kostnað og fyrirkomulag við geymslu á vörum í tollvörugeymslu. Uppgjörsfærslum er haldið áfram, bæði í gegnum aðalbók og reikningsjöfnuð. Farið er yfir bókanir í sambandi við stofnun og slit fyrirtækja, breytingar á réttarformi, samruna og fjárhagslega endurskipulagningu fyrirtækja.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- kunni skil á færslum vegna innflutnings á vöru, helstu innflutningsskjölum, tollafgreiðslu, greiðslu virðisaukaskatts í tolli, gengisbreytingum og kostnaði og fyrirkomulagi við geymslu á vöru í tollvörugeymslu
- geti reiknað og bókað verðbætur, vexti og afborganir af verðtryggðum skuldabréfum
- geti bókað færslur sem tengdar eru hlutabréfaeign: arð, gengisbreytingar, jöfnunarhlutabréf o.s.frv.
- kunni að meðhöndla mismunandi virðisaukaskatt í bókhaldi
- dýpki skilning sinn á færslum í launabókhaldi varðandi skil á staðgreiðsluskatti, framlagi í lífeyrissjóð og tryggingagjaldi
- geti unnið með viðskiptamannabókhald, sérstaklega með tilliti til innheimtu og afskrifta á viðskiptaskuldum
- geti bókað færslur sem varða stofnun og slit fyrirtækja
- geti bókað færslur sem varða breytingu á réttarformi fyrirtækja, samruna og fjárhagslega endurskipulagningu þeirra

Efnisatriði

Grunnhugtök bókfærslu, debet, kredit, eignir, skuldir, gjöld og tekjur, bókhaldshringrás, tvíhliða bókhald, bókhaldsreikningar, dagbók, aðalbók/höfuðbók, viðskiptamannabók, launabókhald, reikningsjöfnuður, rekstrarreikningur, efnahagsreikningur, FOB- og CIF-skilmálar, bókhaldslög, virðisaukaskattslög, fylgiskjöl, millifærslur, athugasemdir, lokafærslur, afskriftir, söluhagnaður/tap eigna, innflutningur, tollur, álagning, gengisbreytingar, vextir, víxlar, verðbætur, afborganir af verðtryggðum skuldabréfum, tapaðar kröfur, hlutabréf, jöfnunarhlutabréf og arður, stofnun og slit fyrirtækja, breyting á réttarformi, samruni og fjárhagsleg endurskipulagning fyrirtækja.

Námsmat

Námsmat felst annars vegar í skriflegu prófi sem byggist á markmiðum áfangans og hins vegar símati sem meðal annars getur falist í skyndiprófum, verkefnum, mati á ástundun og virkni. Mikilvægt er að kanna þekkingu nemenda jafnt og þétt yfir námstímann.

BÓK 213 Tölvubókhald

Undanfari: BÓK 103

Áfangalýsing

Gert er ráð fyrir að nemendur, sem hefja nám í þessum áfanga, hafi fullt vald á bókhaldshringrásinni, geti hafið bókhald, skráð færslur og lokað bókhaldi samkvæmt reglakerfi tvíhliða bókhalds. Þessi kunnátta er dýpkuð og tölvutæknin notuð til þess að færa bókhald eftir fylgiskjöllum. Farið er yfir þær kröfur sem gerðar eru til tölvubókhaldskerfa og varðveislu gagna sem notuð eru við slíkt bókhald. Áhersla er lögð á að nemendur öðlist skilning á hvernig fjárhagsbókhald sækir upplýsingar í birgðabókhald, viðskiptamannabókhald, sölubókhald og launabókhald. Kynntir eru möguleikar á ýtarlegri skýrslugerð ásamt túlkun og greiningu upplýsinga. Nemendum er kynnt mikilvægi upplýsingakerfa fyrir stjórnendur í nútímaviðskiptaumhverfi þar sem nákvæmar upplýsingar í rauntíma nýtast þeim til skilvirkrar ákvarðanatöku.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- geti sett upp og skipulagt bókhaldslykla
- skilji tengsl fjárhagsbókhalds við önnur kerfi, svo sem birgðabókhald, viðskiptamannabókhald, sölubókhald og launabókhald
- geti skráð, bókað og bakfært fylgiskjöl í mismunandi kerfum
- geti stofnað og eytt vörunúmerum, birgjum og viðskiptamönnum
- geti útbúið launaseðla og skilaskýrslur
- geti gert upp fyrir tiltekið reikningstímabil
- geti nýtt upplýsingakerfi til markvissrar upplýsingaöflunar og skýrslugerðar
- geti túlkað upplýsingar
- þekki flokkun, merkingu og varðveislu fylgiskjala

Efnisatriði

Fjárhagsbókhald, viðskiptamannabókhald, birgðabókhald, launabókhald, sölubókhald og tengsl þessara kerfa, bókhaldslykill, skráning, bókun, bakfærsla, meðferð fylgiskjala; stofna og eyða vörunúmerum, birgjum og viðskiptamönnum, öflun og greining upplýsinga, skýrslugerð, launaseðlar, virðisaukaskattsuppgjör, hagnaður/tap, uppgjörsfærslur, afstemmingar, leiðréttingafærslur.

Námsmat

Lagt er til að námsmatið felist annars vegar í verklegum prófum sem byggjast á markmiðum áfangans, hins vegar á verkefnavinnu, ástundun nemenda og færni þeirra í sjálfstæðum og vönduðum vinnubrögðum.

HAG 103 Rekstrarhagfræði I

Áfangalýsing

Í þessum byrjunaráfanga er fjallað um rekstur fyrirtækja og umhverfi þeirra. Fjallað er um grunnatriði hagfræðinnar og skilgreiningar á mismunandi efnahagsheildum. Lögð er áhersla á að nemendur öðlist yfirsýn yfir fyrirtæki sem efnahagsheild og hvernig það þrífst í samkeppni við önnur fyrirtæki. Til þess að nemendur öðlist skilning á eðli og uppbyggingu fyrirtækja er farið yfir helstu þætti er varða innra skipulag og ytri aðstæður fyrirtækja. Einnig læra nemendur að flokka atvinnugreinar, kynnast umhverfi og starfsgrundvelli fyrirtækja, stefnumótun og markmiðssetningu, kostnaðargreiningu og grunnþáttum markaðsfræði og bókhalds. Lögð er áhersla á að nemendur nýti þá þekkingu sem þeir hafa af eigin reynslu í atvinnulífinu, taki dæmi þaðan og beri námsefnið saman við eigin reynslu. Fyrir utan hefðbundin kennslugögn er ætlast til að nemendur geti nýtt sér Netið til upplýsingaöflunar.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- þekki grundvallarhugtök hagfræðinnar, skort, val og fórn
- geti útskýrt framboð, eftirspurn og jafnvægi á markaði
- þekki helstu framleiðsluþætti
- skilgreini efnahagsheildir og helstu strauma efnahagslífsins
- geri greinarmun á frumvinnslu, úrvinnslu og þjónustu og flokki helstu atvinnugreinar
- skilgreini starfsgrundvöll fyrirtækis
- fjalli um helstu þætti í umhverfi fyrirtækja og greini á milli þátta sem þau hafa áhrif á og þeirra sem þau hafa lítil eða engin áhrif á
- þekki þá þætti sem ráða staðarvali fyrirtækja
- kunnir vinnuáðferðir við stefnumótun og markmiðssetningu
- skýri áhrif hagsmunaaðila á markmiðssetningu fyrirtækja og fjalli um samvinnu og togstreitu á milli þeirra
- skilgreini rekstrarform fyrirtækja
- þekki helstu skipurit, dreifingu valds og ábyrgðar
- fjalli um helstu stjórnunarstíla
- skilji hvernig verðmæti myndast innan fyrirtækja og hvernig þeim er ráðstafað
- fjalli um framleiðsluferfi, skipulag tækja og mannafla, teikningu framleiðsluferla og samræmingu á afkastagetu
- skilji hugtökin tekjur, kostnaður og afkoma
- þekki helstu kostnaðarhugtök

- þekki aðferðir við útreikning framlegðar og rekstrarjafnvægis
- þekki muninn á beinum og óbeinum kostnaði og geti reiknað út eigið verð afurðar (sjálfskostnað)
- þekki helstu hugtök markaðsfræðinnar
- fjalli um bókhald og mikilvægi þess í rekstri fyrirtækja
- geti gert fjárhagsáætlun og skilji hagnýt not hennar fyrir stjórnendur fyrirtækja
- þekki grunnhugsun frávikagreiningar við áætlanagerð

Efnisatriði

Grunnhugtök hagfræðinnar, efnahagsheildir, flokkun fyrirtækja, starfsgrundvöllur, rekstrarform fyrirtækja, stefnumótun, stjórnun, framleiðsla, bókhald, áætlanagerð, markaðsfræði, tekju- og kostnaðargreining, framboð og eftirspurn, skipurit, stjórnunarstílar, umhverfi fyrirtækja, beinn og óbeinn kostnaður, eigið verð afurðar (sjálfskostnaður), breytilegur kostnaður og fastur kostnaður, framlegð, afkoma, frávikagreining, rekstrarjafnvægi.

Námsmat

Námsmat felst annars vegar í skriflegu prófi sem byggist á markmiðum áfangans og hins vegar símati sem getur falist í hóp- eða einstaklingsverkefnum, meðal annars greiningu á fyrirtæki samkvæmt nánari fyrirætlunum kennara.

HAG 113 Almenn þjóðhagfræði

Áfangalýsing

Kynnt eru grunnhugtök og meginviðfangsefni hagfræðinnar. Fjallað er um grunneiningar hagkerfisins og samspil þeirra í markaðsþjóðfélagi. Hringrás efnahagslífsins er útskýrð og fjallað um helstu hagstærðir þjóðarbúsins og innbyrðis tengsl þeirra. Meginþættir í efnahagsþróun eru teknir fyrir og hagræn vandamál skoðuð með dæmum úr íslensku efnahagslífi. Kynnt er margvísleg framsetning á hagfræðilegu efni. Nemendur fá þjálfun í að lesa úr línuritum og innsýn í notkun vísitalna, hlutfallareiknings, vegins meðaltals og fleiri algengra aðferða við vinnslu á hagfræðilegum upplýsingum. Áhersla er lögð á að nemendur geti hagnýtt sér Netið til öflunar hagfræðilegra upplýsinga.

Áfangamarkmið

Nemandi

- þekki grundvöll hagfræðinnar sem fræðigreinar, meginviðfangsefni og grundvallarspurningar
- þekki helstu einkenni markaðshagkerfis, blandaðs hagkerfis og miðstýrðs áætlana-hagkerfis
- þekki grunneiningar hagkerfisins og meginhlutverk þeirra
- þekki til lögmálsins um minnkandi afrakstur í framleiðslu og geti útskýrt áhrif þess á kostnaðarmyndun í framleiðslu

- þekki lögmál markaðarins og geti útskýrt meginþætti verðmyndunar á markaði
- geti reiknað út markaðsjafnvægi og verðteygni út frá gefnum stærðfræðilegum forsendum um eftirspurn og framboð
- þekki til helstu aðila og launamyndunar á vinnumarkaði
- þekki hringrás opins, blandaðs hagkerfis
- þekki til ráðstöfunaruppgjors þjóðhagsstærða
- geti skýrt þann mun sem er á vergum og hreinum hagstærðum, þjóðarframleiðslu og landsframleiðslu, markaðsverði og þáttaverði
- geti reiknað út þjóðhagsstærðir á föstu verðlagi og hlutfallslegar breytingar á milli ára
- þekki helstu tekjuhugtök og aðferðir við að skoða tekjuskiptingu
- þekki til helstu umsvifa hins opinbera í efnahagslífinu og aðferða til fjármögnunar þeirra
- þekki til helstu aðila á peningamarkaði, þekki hlutverk seðlabanka og geti útskýrt hvaða þættir ákvarða peningaframboð, peningaeftirspurn og þar með vaxtastigið
- þekki til helstu ákvörðunarþátta utanríkisviðskipta, svo sem kenninga um hlutfallslega yfirburði og algjöra yfirburði
- þekki til greiðslujafnaðar og samsetningar hans með sérstakri áherslu á viðskiptajöfnuð
- þekki til mælikvarða á erlenda skuldasöfnun og greiðslubyrðar af erlendum lánum
- þekki helstu áhrifaþætti nafngengis gjaldmiðla og tilhögun við skráningu á gengi íslensku krónunnar
- geti reiknað hagvöxt, þekki helstu ákvörðunarþætti og vanda við mat á honum, meðal annars vegna umhverfismála
- þekki til helstu vandamála í efnahagslífinu, svo sem verðbólgu, atvinnuleysis og erlendrar skuldasöfnunar
- öðlist skilning á efnahagslegu samhengi í þjóðfélaginu
- geti tekið þátt í daglegri efnahagssumræðu út frá faglegu sjónarmiði
- þjálfist í að beita upplýsingatækni við öflun upplýsinga og lausn verkefna
- geti hagnýtt sér Netið til öflunar hagfræðilegra upplýsinga

Efnisatriði

Skortur, val, fórnarkostnaður, framleiðsla, framleiðsluþættir, eftirspurn, framboð, markaðsjafnvægi, teygni, heimili, fyrirtæki, hið opinbera, vinnumarkaður, markaðshagkerfi, blandað hagkerfi, miðstýrt áætlanahagkerfi, efnahagshringrás, þjóðhagsreikningar, þjóðartekjur, þjóðhagslegur sparnaður, fjármunamyndun, einkaneysla, samneysla, skattar og fjármál hins opinbera, peningamarkaður, vextir, utanríkisviðskipti, gengi, hagvöxtur, verðbólga, atvinnuleysi.

Námsmat

Markmiðin eru grundvöllur námsmatsins. Skriflegt próf, einstaklingsverkefni og hópverkefni geta verið þáttur í því. Skilningur á

efnahagslegu samhengi skiptir miklu máli og því verða prófspurningar, verkefni og dæmi að vera þannig úr garði gerð að þau meti hæfni nemanda á því sviði. Þekking á hugtökum og helstu hagstærðum og næmi fyrir mikilvægi þeirra í daglegri efnahagsmálaumræðu hefur mikið að segja. Æskilegt er að lögð séu fyrir hópverkefni þar sem nemendur fá þjálfun í að beita þessum hugtökum í umræðu um efnahagsmál.

SAP 103 Samskipti og þjónusta

Áfangalýsing

Í áfanganum er fjallað um mikilvægi góðrar færni í samskiptum og að kunna viðeigandi framkomu. Í þessum áfanga er megináhersla á þætti sem tengjast samskiptum innan starfshópa, mikilvægi hópvinnu og samvinnu. Fjallað er um þroskaferli hópa, samskipti innan hópa, mismunandi hóphlutverk og einkenni árangursríkra liðsheilda. Nemendur fræðast um mikilvægi uppbyggilegs starfsanda, áhrif hans á árangur og þjónustu. Nemendur kynnst samskiptavandamálum á vinnustöðum, hvernig megi sporna við þeim og ábyrgð einstaklingsins á því. Nemendur læri um ágreining, eðli hans og uppbyggilega meðhöndlun. Þeir fá þjálfun í að veita uppbyggilega gagnrýni og vinna og taka á móti gagnrýni og vinna úr með uppbyggilegum hætti.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- geti brugðist við munnlegum og skriflegum texta/upplýsingum og samskiptum í starfi á viðeigandi hátt.
- kunni að veita upplýsingar á skýran og skilmerkilegan hátt
- geti tekið að sér að kynna afmarkað efni og svarað spurningum um viðfangsefnið
- skilji mikilvægi uppbyggilegs hópstarfs
- skilji mikilvægi jákvæðs starfsanda
- þekki einkenni árangursríkra liðsheilda og hvernig megi stuðla að framgangi þeirra
- þekki þroskaferli hópa og mismunandi hóphlutverk
- geti greint skemmandi hegðun starfsmanna og hvernig megi vinna gegn henni
- kunni að taka gagnrýni á uppbyggilegan hátt og gagnrýna aðra á uppbyggilegan hátt
- þekki leiðir til þess að leiða ágreiningsmál í uppbyggilegan farveg

Efnisatriði

Hópstarf, hópferli, hóphlutverk, liðsheild, starfsánægja, erfiðir samstarfsmenn, lausn ágreiningsmála, að taka gagnrýni og gagnrýna.

Námsmat

Lokapróf ásamt verkefnavinnu, prófið byggist á kunnáttu, skilningi, beitingu, greiningu, tengingu og mati.

UTN 103 Upplýsingar og tölvur

Áfangalýsing

Markmið áfangans er að tryggja að nemandinn geti notað fjölbreyttan hugbúnað og upplýsingar á margvíslegu formi við lausn og framsetningu viðfangsefna í námi sínu. Áfanginn er fyrir nemendur á fyrstu önn í framhaldsskóla. Í áfanganum verður farið yfir tölvubúnað og hvernig best má hagnýta hann í námi við skólann. Farið verður yfir hvernig nemandinn getur sett fram eigið efni á neti skólans og kynntar leiðir til að hagnýta upplýsingatækni í almennu námi. Fjallað verður um almenn atriði upplýsingalæsis, m.a. verður farið yfir gögn um upplýsingaöflun, útgáfuform upplýsinga, bókasöfn, handbækur, tölvusamskipti, mat á gæðum og áreiðanleika upplýsinga o.s.frv. Áfanginn getur verið samstarfsverkefni tölvukennara og bókasafns- og upplýsingafræðings.

Markmið

Tölvunotkun

Nemandi:

- þekki staðarnet skólans og þann hugbúnað sem honum stendur til boða
- geti beitt þeim hugbúnaði, sem er til í skólanum, í réttu samhengi við annað nám í skólanum
- geti sjálfur aflað sér þekkingar um hvernig hagnýta má upplýsingatækni í tengslum við nám sitt
- geti sett fram þá þekkingu, sem hann aflar sér í námi sínu, á tölvutækan hátt, s.s. í gagnasafni, með myndrænni framsetningu tölfraðilegra gagna, á margmiðlunarformi með tónlist, myndum, kvikmyndum og stiklutexta
- geti rætt um verkfæri og viðfangsefni upplýsingatækninnar á réttri íslensku
- sýni ábyrgð og siðvit í vinnu sinni á staðarneti skólans sem og Interneti

Upplýsingalæsi

Nemandi

- þekki helstu atriði í sögulegri þróun upplýsingamála
- fái innsýn í tilurð, eðli og hagnýtingu upplýsinga
- þekki helstu aðferðir við skráningu og miðlun upplýsinga, hvort heldur er á stafrænu formi eða ekki
- þekki helstu tegundir upplýsingasafna
- geti aflað sér upplýsinga um fjölbreytt efni eftir margvíslegum leiðum
- öðlist færni í að meta gæði, áreiðanleika, uppruna og gildi upplýsinga
- þekki helstu lagaleg, siðferðisleg og félagsleg atriði er varða söfnun, geymslu og miðlun upplýsinga

Námsmat

Námsmat getur byggst á verkefnavinnu, t.d. vefsíðu á margmiðlunarformi, um námsefni áfangans eða annars áfanga sem nemandinn er í samhlíða námi í UTN 103. Hægt er að meta verkefnið með tilliti til útlits, framsetningar og yfirgríps hversu læsilegt efnið er og hversu vel það er tengt með stiklutexta á skipulegan hátt; hvernig nemandinn beitir

margmiðlun við framsetningu efnisins og hversu vel hann tjáir sig um tölvunet; hvernig innihald efnisins er sett fram, hvort það sýnir skilning á viðfangsefninu, hvort viðbótarþekking er sett fram, hvort sýnt er fram á ný tengsl þekkingar; frumkvæðis nemandans, upplýsingagildis og vals á áreiðanlegum og traustum heimildum o.fl.

UTN 203 Upplýsingatækni

Undanfari: UTN 103

Áfangalýsing

Í áfanganum er leitast við að búa nemendur undir vinnu við sérhæfð og krefjandi skrifstofustörf. Kennð er uppsetning og frágangur formbréfa (dreifibréfa) með sniðmátum, samsteypur, frágangur límmiða o.fl. Einnig fá nemendur þjálfun í frágangi á langri ritgerð með neðanmálgreinum, útlitsköflum, mismunandi haus/fót, sjálfvirku efnisyfirliti, atriðisorðaskrá, töfluskrá, myndaskrá o.fl. Farið er í frágang á skýrslum, umbrot á blaðagreinum og ýmsum flóknum verkefnum í Word. Farið er í grunnatriði myndvinnslu, s.s. skönnun og löggun mynda. Farið er í samþættingu á Word og Excel (gögn tekin inn í og/eða flutt á milli forritanna með virkri tengingu á milli). Farið er í flóknar aðgerðir í töflureikninum Excel (innbyggð föll, myndrit, útlitsmótun o.fl.) og útskýrt hvernig Excel getur nýst við útreikninga og áætlanagerð. Farið er í helstu aðgerðir glærugerðarforritsins PowerPoint við gerð skjákynninga, kynninga o.fl. Nemendur setja upp verkefni að eigin vali og flytja glærुकynningu þar sem möguleikar forritsins eru nýttir ítarlega. Kynnt eru grunnatriði gagnagrunnsforritsins Access og útskýrt hvernig gagnagrunnar eru notaðir til að halda utan um gögn. Rík áhersla er lögð á sjálfstæð og nákvæm vinnubrögð nemenda.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- kunni gerð dreifibréfa með sniðmátum
- kunni gerð límmiða
- kunni uppsetningu skjala (ritgerðir/skýrslur) með neðanmálgreinum, útlitsköflum, mismunandi haus/fót, sjálfvirku efnisyfirliti, atriðisorðaskrá, töflu- og myndaskrá
- kunni uppsetningu á blaðagreinum (umbrot)
- kunni grunnatriði í myndvinnslu
- noti Excel við útreikninga og áætlanagerð
- geti samþætt Word og Excel
- þekki ítarlega helstu grunnatriðin í glærugerð
- þekki grunnatriði gagnagrunnsforritsins Access
- þjálfist í sjálfstæðum og nákvæmum vinnubrögðum

Efnisatriði

Dreifibréf (formbréf) með sniðmátum og límmiðar, uppsetning flókinna skýrslna/ritgerða/blaðagreina, myndvinnsla, innbyggð föll í Excel, útlitsmótun og myndrit, samþætting Word og Excel, gagnagrunnar.

Námsmat

Lokapróf og/eða verkefnavinna/símat þar sem reynir á kunnáttu, skilning og beitingu á viðfangsefnum áfangans.

VIÐ 113 Markaðsfræði**Áfangalýsing**

Kynnt eru grunnhugtök og meginviðfangsefni markaðsfræðinnar. Áhersla er lögð á að auka skilning nemenda á gildi markaðsstarfs fyrir neytendur, fyrirtæki og samfélagið í heild. Leitast er við að nemendur tileinki sér markaðslega hugsun. Fjallað er um söluráða og samval þeirra við markaðssetningu. Kynnt eru fyrir nemendum helstu atriði er varða umhverfi fyrirtækja, markaðshlutun, markaðsrannsóknir, markaðsáætlanir og vinnubrögð við markaðssetningu. Æskilegt er að gefa nemendum kost á að kynnst vinnubrögðum í markaðssetningu með því að vinna að hagnýtu verkefni á því sviði.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- þekki tilgang og hugmyndafræði markaðsfræðinnar
- geri sér grein fyrir þýðingu markaðsstarfs fyrir fyrirtæki og samfélag
- þekki helstu hugtök og hugmyndir varðandi vöru og vöruþróun
- þekki söluráða; vöru, verð, kynningu og dreifingu
- geri sér grein fyrir hvernig auka megi áhrif markaðssetningar með „réttu“ samvali söluráða
- geri sér grein fyrir mikilvægum þáttum í umhverfi fyrirtækja
- þekki til helstu samkeppnisforma og mikilvægustu atriða samkeppnisgreiningar
- geri sér grein fyrir mikilvægi þarfagreiningar og markaðshlutunar
- þekki helstu hugmyndir um kaupvenjur á neytendamarkaði og fyrirtækjamarkaði
- geri sér grein fyrir mikilvægi markaðsrannsókna
- þekki til aðferða sem beitt er við markaðsathuganir og hafi unnið verkefni á því sviði
- geri sér grein fyrir mikilvægi markaðsáætlana og þekki til mismunandi greiningartækja og vinnubragða við áætlanagerð
- þekki til siðfræðilegra álitamála sem varða markaðssetningu
- þekki til hugsanlegra neikvæðra afleiðinga sem markaðssetning getur haft fyrir einstaklinga og samfélag

Efnisatriði

Markaðir, afstaða fyrirtækja til markaðarins, söluráðar; vara, verð, kynning og dreifing, umhverfi fyrirtækja, samkeppnisform, samkeppnisgreining, markaðshlutun, kaupvenjur, vöruþróun, líftími vöru, markaðssetning, markaðsrannsóknir, ímynd, markaðsáætlanir.

Námsmat

Við námsmat getur hentað að beita skriflegum prófum ásamt einstaklings- og hópverkefnum til að kanna skilning nemenda á námsefninu í samræmi við markmið áfangans. Lagt er til að vægi verkefna verði umtalsvert.

VIÐ 123 Fjármál I

Undanfari: **STÆ 102**

Áfangalýsing

Fjallað er um fjármál einstaklinga og helstu hugtök á sviði fjármála almennt. Áhersla er lögð á þjálfun í útreikningum þar sem telja má að kunnáttan hafi almennt hagnýtt gildi. Fjallað er um markað fyrir helstu tegundir verðbréfa og meginatriði sem varða mat á fjárfestingavalkostum. Æskilegt er að kennslan fari að nokkru leyti fram í tölvuveri þar sem nemendur geta notað töflureikni eða annan hentugan hugbúnað við lausn verkefna.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- þekki til fjárhagsáætlana og skilji hvaða gagn einstaklingar og fyrirtæki geti haft af þeim
- geti útskýrt helstu vaxtahugtök
- geti reiknað út vaxtaupphæð, framtíðarvirði höfuðstóls, núvirði höfuðstóls, vaxtaþrósentu og tíma í einföldum og samsettum vaxtareikningi
- þekki til mismunandi sparnaðarleidda einstaklinga
- þekki helstu tegundir skuldabréfa og geti reiknað út greiðslur tengdar þeim
- þekki til helstu lánavalkosta, sem einstaklingar standa frammi fyrir, ásamt kostnaði og ábyrgð sem fylgir því að taka lán
- þekki til útreiknings á vísitölum og hagnýtra nota af þeim
- þekki til helstu aðferða við verðtryggingu og geti reiknað út greiðslur af verðtryggðum skuldabréfum
- geti reiknað út greiðslur, núvirði og framtíðarvirði greiðsluraða
- geti reiknað út ávöxtun og greint á milli nafnávöxtunar og raunávöxtunar
- geti reiknað út breytingar á gengi og verði gjaldmiðla
- geti reiknað út kaupverð, gengi, afföll og yfirverð einföldustu gerða skuldabréfa
- geti reiknað út hagkvæmstu fjárfestingavalkosti/tilboð með hjálp núvirðisreikninga
- geti reiknað út innri vexti greiðsluraðar
- geti skilgreint hvað er hlutabréf og í hvaða formi hluthafar geti vænst ávöxtunar af hlutabréfaeign sinni
- þekki til helstu markaðsverðbréfa á íslenskum verðbréfamarkaði

- þekki til hugbúnaðar sem nýtist vel til útreikninga á sviði fjármála og hafi fengið nokkra æfingu í notkun hans
- geti hagnýtt sér Netíð til öflunar fjármálalegra upplýsinga

Efnisatriði

Fjárhagsáætlanir, sparnaðarleiðir, ávöxtun, nafnvextir, raunvextir, fórnarvextir, forvextir, verðtrygging, núvirði, ávöxtunarkrafa, innri vextir, framtíðarvirði, greiðsluraðir, skuldabréf og mismunandi greiðsluform þeirra, kaupverð/gengi/afföll/yfirverð skuldabréfa, vísitölur, gengisútreikningar á gjaldmiðlum, mat á tilboðum/fjárfestingavalkostum, hlutabréf, markaðsverðbréf.

Námsmat

Við námsmat hentar að beita skriflegum prófum til að kanna skilning nemenda á námsefninu í samræmi við markmið áfangans. Einnig getur hentað að beita einstaklings- og hópverkefnum þar sem reynir á getu nemenda til að nota upplýsingatækni við lausn fjármálalegra viðfangsefna. Mikil áhersla er á að meta hæfni nemenda til að leysa dæmi tengd fjármálum.

VIÐ 143 Viðskiptalögfræði

Áfangalýsing

Kynnt eru grundvallaratriði íslenskrar stjórnskipunar og réttarkerfis. Áhersla er lögð á kynningu á lögum og reglum sem tengjast viðskiptalífínu. Áfanginn miðar að því að gefa nemendum innsýn í umfang löggjafar á þessu sviði og þekki helstu meginreglur hennar. Stutt umfjöllun um sífja- og erfðarétt.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- þekki til grunnatriða lögfræðinnar
- þekki til grundvallaratriða í sambandi við löggjöf og aðrar réttarheimildir
- þekki til meginatriða í íslenskri stjórnskipan
- þekki meginreglur íslensks réttarfars og helstu farvegi mála í gegnum dómstóla og aðrar stofnanir réttarkerfisins, svo sem greiðslustöðvun, nauðasamninga og gjaldþrotaskipti
- þekki helstu hugtök sem lúta að réttindum og skyldum þjóffélagsþegna
- þekki almennar reglur sem varða samninga, umboð og aðra löggjerna
- þekki til laga um lausafjárkaup og fasteignakaup
- þekki helstu lög og reglur er varða kröfur og skuldbindingar
- þekki helstu lög um skaðabætur og vátryggingar
- þekki þann mun sem er á hinum ýmsu rekstrarformum í atvinnurekstri hvað snertir ábyrgð eigenda og fleira
- hafi kynnt sér lög um verðlag, samkeppnishömlur og óréttmæta viðskiptahætti

- hafi kynnt sér ýmsar aðrar réttarreglur atvinnulífsins, svo sem bókhaldsskylda, auðkennarétt, verslunarleyfi og fleira
- þekki helstu réttindi og skyldur aðila á vinnumarkaði
- þekki helstu lög um stéttarfélög og vinnudeilur
- þekki til helstu laga varðandi sifja- og erfðarétt

Efnisatriði

Grundvallaratriði réttarkerfisins, samningagerð, kröfuréttarsambönd, rekstrarform fyrirtækja, fasteignakaup, lausafjárkaup, réttarreglur viðskiptalífsins, bókhaldsskylda, skattskylda, stéttarfélög, vinnudeilur, réttindi og skyldur aðila á vinnumarkaði, váttryggingar og skaðabætur, gjaldþrotaskipti, greiðslustöðvun, nauðasamningar, sifja- og erfðaréttur.

Námsmat

Við námsmat getur hentað að beita skriflegum prófum, einstaklings- og hópverkefnum til að kanna skilning nemenda á námsefninu í samræmi við markmið áfangans.

VIÐ 153 Skipulag og frumkvæði

Áfangalýsing

Í áfanganum er fjallað um mikilvægi nákvæmra og skipulagðra vinnubragða, s.s. hugtök á borð við vandvirkni, forgangsroðun, tímastjórnun, árangurssækni og ábyrgð. Nemendur læra um nýsköpun og vinna með hugmynd í átt að skilgreindu verkefni eins og stofnun og rekstur fyrirtækis. Þeir fræðast um frumkvæði, forgangsroðun, nýsköpun, frumkvöðlamente, skapandi hugsun, að tileinka sér ný viðfangsefni, o.s.frv. Í áfanganum fræðast nemendur um mikilvægi sveigjanleika og aðlögunarhæfni og leiðir til að auka við færni sína í skipulegum vinnubrögðum. Unnið er með hugtök eins og sveigjanleika, aðlögunarfærni, breytingastjórnun og breytingaþol. Gerð verður grein fyrir nauðsyn breytinga og nýjunga. Fjallað verður um mikilvægi þess að sýna jákvætt viðhorf til breytinga. Farið verður í hvernig einstaklingurinn getur tekið ábyrgð á breytingum í umhverfi sínu auk þess að sýna frumkvæði til umbóta og verka á vinnustað.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- þekki leiðir til að beita nákvæmum og skipulegum vinnubrögðum
- kunni að forgangsraða verkefnum
- kunni grunnatriði tímastjórnunar
- kunni leiðir við að vinna að nýsköpun og þekki grunnþætti frumkvöðlamente
- kunni að vinna skipulega við að útfæra hugmynd að skilgreindu verkefni
- geti útfært einfalda viðskiptaáætlun
- þekki grunnþætti gagnrýnninnar og skapandi hugsunar
- þekki mikilvægi þess að tileinka sér jákvæð viðhorf til breytinga og nýrra viðfangsefna

- kunni að tengja fyrri kunnáttu í viðskipta- og samskiptagreinum við lausn verkefna
- kunni leiðir til að tileinka sér sveigjanleika og aðlögunarhæfni
- kunni að meta mikilvægi skipulegra vinnubragða og vinnulags
- þekki grunnatriði og aðferðir markmiðasetningar
- þekki grunnatriði og aðferðir áætlanagerðar
- skilji hugmyndafræði og grundvallaratriði einfaldrar verkstjórnunar.

Efnisatriði

Nýsköpun, frumkvöðlamennt, ábyrgð, árangurssækni, breytingarþol, forgangsröðun verkefna, tímastjórnun, sveigjanleiki og aðlögunarhæfni.

Námsmat

Lokapróf ásamt verkefnavinnu, prófið byggist á kunnáttu, skilningi, beitingu, greiningu, tengingu og mati.

VIÐ 233 Sala og þjónusta

Undanfari: VIÐ 113

Áfangalýsing

Nemendur fá þekkingu á söluhringum allt frá fyrstu kynnum af viðskiptavini að eftirfylgni sölu. Nemendur læra aðferðir til að selja vörur og þjónustu til mismunandi viðskiptavina við ólíkar aðstæður á meðvitaðan og markvissan hátt. Lögð er áhersla á rétta framkomu og samskipti við sölu á vörum og þjónustu. Nemendur fræðast um þarfir viðskiptavina og aðferðir til þess að bregðast við þeim þörfum. Þeir læra aðferðir til þess að ná athygli viðskiptavinarins með t.d. mismunandi kynningu og staðsetningu á vöru.

Áfangamarkmið

Nemandi

- þekki einkenni góðra sölumanna
- geti skilgreint sölutækifæri
- þekki hvernig skal taka á móti viðskiptavinum þannig að byggja megi upp traust
- geti greint þarfir ólíkra viðskiptavina
- hafi þekkingu á framsetningu á vöru/þjónustu
- kunni aðferðir til að meðhöndla mótbárur og kvartanir viðskiptavina
- geti lokað sölu á árangursríkan hátt
- þekki hvernig fylgja skal sölu eftir
- kunni aðferðir til að selja vörur og þjónustu til mismunandi viðskiptavina við ólíkar aðstæður á meðvitaðan og markvissan hátt
- kunni viðeigandi framkomu og samskipti við sölu á vörum og þjónustu
- þekki leiðir til þess að bregðast við þörfum viðskiptavina
- kunni aðferðir til þess að ná athygli viðskiptavinarins
- kunni leiðir til að bregðast við erfiðum viðskiptavinum

Efnisatriði

Söluhringurinn, sölutækifæri, móttaka viðskiptavina, framsetning vöru og þjónustu, meðhöndlun kvartana, meðhöndlun erfiðra viðskiptavina, lokun og eftirfylgni sölu.

Námsmat

Lokapróf og/eða verkefnavinna (símat) þar sem reynir á kunnáttu, skilning, beitingu, greiningu á viðfangsefnum áfangans.

VVÖ 103 Vinnu- og vörumarkaður

Lagaumhverfi

Áfangalýsing

Í áfanganum er lögð áhersla á að auka skilning nemenda á eðli markaða, samkeppni fyrirtækja og sérstöðu opinberra stofnana. Fjallað er um vinnusíðferði og helstu þætti íslensks vinnumarkaðar. Nemendur fræðast um réttindi og skyldur á vinnumarkaði, fá innsýn í verslunarrétt, skilarétt og kaupalög. Í áfanganum læra nemendur vörufræði, s.s. meðferð vöru, móttöku, vöruflæði, birgðastjórnun og rýrnun vöru. Gerð verður grein fyrir undirstöðuatriðum í birgða- og lagerstjórnun og í ferli vöru frá innkaupum til sölu eða afskrifta. Í lögfræði er lýst gildandi réttarreglum á hverjum tíma. Farið er í mun á opinberum málum og einkamálum, sönnun rædd. Farið er yfir helstu atriði aðfarargerða, nauðungarsölu og gjaldþrotaskipti. Fjallað er um viðskiptabréfskröfur, veðrétt og reglur um ábyrgð á fjárskuldbindingum þriðja manns. Réttarreglur um lausafjárkaup, þjónustukaup og fasteignaviðskipti. Fjármál einstaklinga, rekstur heimilis. Sparnaður og lán. Helstu réttindi og skyldur aðila vinnumarkaðarins.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- þekki eðli markaða, samkeppni fyrirtækja og sérstöðu opinberra stofnana
- þekki helstu einkenni íslensks vinnumarkaðar
- þekki almennar reglur um réttindi og skyldur á vinnumarkaði
- skilji mikilvægi gæðaþjónustu og kunni að veita góða þjónustu
- skilji mikilvægi þess að átta sig á grunnþörfum viðskiptavina og mæta þeim á fullnægjandi hátt
- þekki mörk almennra siðareglna
- þekki helstu undirstöðuatriði varðandi birgða- og lagerstjórnun
- þekki hringrás vöru frá innkaupum til sölu eða afskrifta
- kunni skilgreinda vöruferla, s.s. pantanir, innkaup, móttöku, vörutalningu, afskriftir
- kunni umgengni við vörur, s.s. hitastig í kælum, meðferð hættulegra efna, meðferð bannefna (tóbak) o.fl.
- þekki grunnatriði og aðferðir við vinnuskipulag og vinnulag og hvernig megi nýta þær í ólíkum störfum
- kunni grunnþætti í íslenskri lögskipan

- hafi innsýn í réttarreglur og geri sér grein fyrir hvernig þær verka á samskipti manna
- kunni helstu atriði aðfararaðgerðar, nauðungarsölu og gjaldþrotaskipta
- þekki viðskiptabréfskröfur, veðrétt og reglur um ábyrgð á fjárskuldbindingum þriðja manns

Efnisatriði

Eðli markaða, sérstaða opinberra kerfisins, samkeppni fyrirtækja, réttindi og skyldur á vinnumarkaði, réttarreglur, verslunarréttur, kaupalög.

Námsmat

Lokapróf og/eða verkefnavinna/símat þar sem reynir á kunnáttu, skilning og beitingu á viðfangsefnum áfangans.

VVÖ 213 Vinnu- og vörumarkaður

Skrifstofugreinar

Undanfari: VVÖ 103

Áfangalýsing

Í áfanganum verður farið yfir margvíslega þætti sem snúa að innri starfsemi og verklagsreglum þjónustufyrirtækja og opinberra stofnana. Nemendur læra um trúnaðarskyldu starfsmanna og reglur um meðferð trúnaðarskjala og persónulegra upplýsinga. Þeir fá fræðslu um innri starfsemi og verklagsreglur banka- og fjármálafyrirtækja, t.d. kaup og sölu á verðbréfum, gjaldeyri, o.s.frv. Fjallað er um helstu einkenni markaða og opinberra geirans. Helstu einkenni starfa hjá hinu opinbera annars vegar og samkeppni á milli fyrirtækja hins vegar. Í áfanganum er einnig fjallað um atriði sem hafa áhrif á vinnustaði, s.s. fyrirtækjamenningu, liðsheild, starfsanda, starfsmannastefnu og reglur sem eru í gildi. Einnig verður rætt um atriði eins og innra eftirlit og öryggismál. Fjallað verður um rýrnun og aðferðir til þess að koma í veg fyrir rýrnun.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- þekki innri starfsemi og verklagsreglur þjónustufyrirtækja
- viti um trúnaðarskyldu starfsmanna
- þekki reglur um meðferð trúnaðarupplýsinga
- þekki einkenni markaða og opinberra geirans
- skilji hugtakið fyrirtækjamenning
- þekki helstu atriði sem snerta öryggi og innra eftirlit
- þekki helstu einkenni rýrnunar
- kunni aðferðir til þess að sporna við rýrnun
- þekki helstu reglur sem gilda um réttindi og skyldur á vinnustöðum
- kynnist hlutlægum og huglægum undirstöðuþáttum sem móta árangursríkt vinnuumhverfi

Efnisatriði

Verklagsreglur þjónustufyrirtækja, trúnaðarskyldur starfsmanna, lög og reglur um meðferð trúnaðarupplýsinga, einkenni markaða og opinbera geirans, öryggi og innra eftirlit, rýrnun og aðferðir til þess að koma í veg fyrir rýrnun.

Námsmat

Lokapróf og/eða verkefnavinna/símat þar sem reynir á kunnáttu, skilning og beitingu á viðfangsefnum áfangans.

VVÖ 223 Vinnu- og vörumarkaður

Verslunargreinar

Undanfari: VVÖ 103

Áfangalýsing

Í áfanganum læra nemendur helstu verklagsreglur verslana, s.s. vöruskilareglur, neytendareglur, verklag við kassauppgjör, upplýsingakerfi, þekki einkenni rýrnunar og leiðir til þess að koma í veg fyrir rýrnun, varnir gegn rýrnun, þjófnaði og skemmdum á vörum. Þeir fá fræðslu um réttindi og skyldur starfsmanna. Nemendur kynnast margvíslegum þáttum sem hafa áhrif á vinnustaðinn, s.s. fyrirtækjamenningu, liðsheild, starfsanda, starfsmannastefnu og almennar reglur sem í gildi eru. Einnig verður rætt um atriði eins og innra eftirlit og öryggismál.

Áfangamarkmið

Nemandi:

- þekki innri starfsemi og verklagsreglur verslana
- þekki helstu reglur, s.s. vöruskilareglur og neytendareglur
- þekki reglur um meðferð trúnaðarupplýsinga
- þekki starfsumhverfi verslana og samkeppni fyrirtækja
- kunni helstu atriði í fyrirtækjamenningu verslana, liðsheild og starfsanda
- þekki helstu atriði sem snerta öryggi og innra eftirlit
- þekki helstu einkenni rýrnunar
- kunni aðferðir til þess að sporna við rýrnun, þjófnaði og skemmdum vörum
- þekki helstu reglur sem gilda um réttindi og skyldur á vinnustöðum
- þekki helstu undirstöðuþætti, hlutlæga og huglæga, sem móta árangursríkt vinnuumhverfi

Efnisatriði

Starfsemi og verklagsreglur verslana, vöruskilareglur, neytendareglur, meðferð trúnaðarupplýsinga, starfsumhverfi verslana, fyrirtækjamenning, rýrnun og aðferðir til að sporna við rýrnun.

Námsmat

Lokapróf og/eða verkefnavinna/símat þar sem reynir á kunnáttu, skilning og beitingu á viðfangsefnum áfangans.

ÞS9010 Vinnustaðanám skrifstofugreina

Áfangalýsing

Áfanginn tengist 10 vikna vinnustaðanámi nemenda og er eftir atvikum tekinn samhliða vinnustaðanámi eða verkefnum skilað í kjölfar vinnustaðanámsins. Nemendur kynnst af eigin raun störfum í skrifstofu og þjónustufyrirtækjum og halda dagbók um námsferil sinn þar, auk þess að taka þátt í skráningu í námsferilbókina. Námsmat byggist á dagbók nemenda og námsferilsbókinni. Í dagbókinni skal koma fram a) lýsing á fyrirtækinu og starfsemi þess, b) lýsing á fyrirtækjabragnum, c) lýsing á viðfangsefnum hjá fyrirtækinu.

Áfangamarkmið vinnustaðanáms

Nemandi:

- þekki störf þjónustufulltrúa, símaþjónustu, móttöku viðskiptavina, flokkun skjala, pósts, erinda o.s.frv.
- geti unnið við sölu og innkaup á vörum og þjónustu eftir atvikum
- geti svarað almennum fyrirspurnum um þjónustu og vöruflokka viðkomandi fyrirtækis eða stofnunar
- kundi að skrá upplýsingar í gagnasafn eftir atvikum
- geti unnið við almenn og sértæk bókhalds-, launa-, fjárhagskerfi eftir atvikum
- geti unnið í samræmi við verklagsreglur, staðla og innra eftirlit fyrirtækis, s.s. kröfu um klæðnað, snyrtimennsku, framkomu o.s.frv.

Námsmat

Mat á dagbók og námsferlibók nemans.

ÞV9010 Vinnustaðanám verslunargreina

Áfangalýsing

Áfanginn tengist 10 vikna vinnustaðanámi nemenda og er eftir atvikum tekinn samhliða vinnustaðanámi eða í lok þess. Nemendur kynnst af eigin raun störfum í verslun og halda dagbók um námsferil sinn þar, auk þess að taka þátt í skráningu í námsferilsbókina. Námsmat byggist á dagbók nemenda og námsferilsbókinni. Í dagbókinni skal koma fram, a) lýsing á fyrirtækinu og starfsemi þess, b) lýsing á fyrirtækjabragnum, c) lýsing á viðfangsefnum hjá fyrirtækinu.

Áfangamarkmið vinnustaðanáms

Nemandi:

- vinni við þjónustu, sölu, afgreiðslu á vörum og þjónustu
- geti veitt upplýsingar um vöruflokka í viðkomandi verslun
- þekki almennar vinnureglur við vöruuppröðun
- geti tekið á móti vöru í verslun, komið henni fyrir með viðeigandi hætti og haft eftirlit með vöru
- kundi að bregðast við einkennum rýrnunar og þekki leiðir til að koma í veg fyrir rýrnun

- kunni að vinna í samræmi við staðla og innra eftirlit verslunarinnar, s.s. kröfu um klæðnað, snyrtimennsku, framkomu o.s.frv.

Námsmat

Mat á dagbók og námsferilbók nemans.

VIÐAUKI

Námsferilbók vinnustaðanáms á skrifstofu

Vinnustaðanam á skrifstofu – samtals þjálfun í tíu vikur

Nemandi: _____
 Fyrirtæki: _____
 Tilsjónarmaður: _____
 Tímabil: Frá: _____ Til: _____

Markmið: Nemandi kynnist verkefnum og áherslum þjónustufyrirtækis, s.s. innri starfsemi og verklagsreglum, þekki reglur um trúnaðarskyldu starfsmanna og meðferð persónulegra upplýsinga. Nemandur læra almenn þjónustustörf. Námsstími er 10 vikur.

Lota		Þekking og færni			
		Góð	Viðun- andi	Endur- tekingar þörf	
Lota 1. 3 vikur	Störf þjónustufulltrúa Nemandur kynnast verkefnum fyrirtækisins og viðfangsefnum námsferilbókar. Farið er yfir grunnatriði þjónustu fyrirtækisins, innra eftirlit og staðla, kröfur um klæðnað, snyrtimennsku, framkomu o.s..frv. Símaþjónusta, flokkun skjala, pósts og erinda.	Þjónustulund			
		Skilningur á starfsemi			
		Skilningur á ferilbók			
		Þjónustulund			
		Skilningur á viðfangsefni			
Lota 2. 3 vikur	Þjónusta og móttaka viðskiptavina. Nemandi lærir að veita upplýsingar og þjóna viðskiptavinum með faglegum hætti.	Þjónustulund			
		Þekking á vörum og þjónustu			
		Þekking á viðskiptavinum			
		Verklag			
		Skilningur á viðfangsefni			
Lota 3. 2 vikur	Vinna með almenn og sértæk bókhalds-, launa- og fjárhagskerfi. Nemandi lærir að vinna við forrit þjónustufyrirtækis og skrá upplýsingar í gagnasafn.	Þjónustulund			
		Skilningur á verklagsreglum			
		Skilningur á viðfangsefni			
		Færni til að takast á við verkefni			
		Skráning í gagnasafn			
Lota 4. 1 vika	Sala og innkaup á vörum og þjónustu. Nemandi lærir sölu og innkaup á vörum og þjónustu.	Þjónustulund			
		Sala			
		Innkaup			
		Skilningur á rýrnun			
		Varnir gegn rýrnun			
Lota 5. 1 vika	Annað stöðumat. Umsögn:				

Dags. _____

Undirskrift nemanda _____

Undirskrift tilsjónarmanns _____

Námsferilbók vinnustaðanáms í verslun

Vinnustaðanam í verslun – samtals þjálfun í tíu vikur

Nemandi: _____

Fyrirtæki: _____

Tilsjónarmaður: _____

Tímabil: Frá: _____ Til: _____

Markmið: Nemandi kynnist starfsemi verslana, s.s. þekki sjóðsvélar, verklag á kassa., vöruskilareglur, neytendareglur, verklag við kassauppgjör, upplýsingakerfi, þekki einkenni rýrnunar og leiðir til að koma í veg fyrir rýrnun, þjófnaði og skemmdir. Námsstími er 10 vikur.

Lota		Þekking og færni			
		Góð	Viðun- andi	Endur- tekningar þörf	
Lota 1. 3 vikur	Þjónusta, sala og afgreiðsla á vörum og þjónustu. Nemandur kynnast verkefnum fyrirtækisins og viðfangsefnum námsferilbókar. Farið er yfir grunnatriði þjónustu verslunarinnar, innra eftirlit og staðla, kröfur um klæðnað, snyrtimennsku, framkomu o.s.frv.	Skilningur á ferilbók			
		Skilningur á starfsemi			
		Afgreiðsla á kassa			
		Kassauppgjör			
		Þjónustulund			
Lota 2. 3 vikur	Þjálfun í því að veita upplýsingar um vöruflokka. Nemandi lærir að veita upplýsingar og þjóna viðskiptavinum með faglegum hætti. Hann lærir að hafa eftirlit með vöru.	Vörubekking			
		Þekking á viðskiptavinum			
		Vörutalning			
		Þjónustulund			
		Skilningur á viðfangsefni			
Lota 3. 2 vikur	Móttaka á vörum og uppröðun á vöru. Nemandi lærir að taka á móti vöru, ganga frá henni og raða í hillur.	Móttaka á vörum			
		Frágangur á vörum			
		Innra eftirlit			
		Raða vörum			
		Vörutalning			
Lota 4. 1 vika	Rýrnun. Nemandi lærir að þekkja einkenni rýrnunar og leiðir til þess að koma í fyrir rýrnun, þjófnaði og skemmdir á vörum.	Skilningur á rýrnun			
		Þekkir leiðir rýrnunar			
		Skilningur á vörnum			
		Viðbjörg við þjófnaði			
Lota 5. 1 vika	Annað stöðumat. Umsögn:				

Dags. _____

Undirskrift nemanda

Undirskrift tilsjónarmanns