



TTRAIN



Tourism Training the Trainers



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

trainingfortourism.eu



- **Markmið:** Þróa útfærslu á námi fyrir starfsþjálfara aðlaðað að þörfum ferðapjónustufyrirtækja í þátttökulöndunum fjórum
- **Byggt á :** Á starfagreiningu og Stiklum Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins, RETRAIN sem einnig var unnið var í samstarfi við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins
- **Verkþættir:** 1) Þarfagreining. 2) Drög að námskrá. 3) Tilraunakennsla 4) Endurbætt námskrá 5) Innleiðing og Kynning



Hverjir?



HÁSKÓLINN Á BIFRÖST
BIFRÖST UNIVERSITY



cesie
the world is only one creature



S A K



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Af hverju höldum við að það sé þörf fyrir svona nám?

- Þarfagreining gerð í þátttökulöndunum fjórum Ítalíu, Austurríki, Finnlandi og Íslandi
- Talað við bæði starfsfólk og stjórnendur
- Svólítill munur á milli landa en mikill samhljómur
- Spurt um nauðsynlega hæfni þeirra sem sinna starfsþjálfun í ferðaþjónustu
- Spurt um hvernig námið þyrfti að vera útfært



Helstu hæfnipættir á Íslandi

- Samskipti - Communication
- Sjálfstraust -Self-confidence
- Þjónustustjórnun -Service management
- Gæðavitund- Quality focus
- Starfsþróunar og færniefning -Developing others
- Úrlausn vandamála- Problem solving

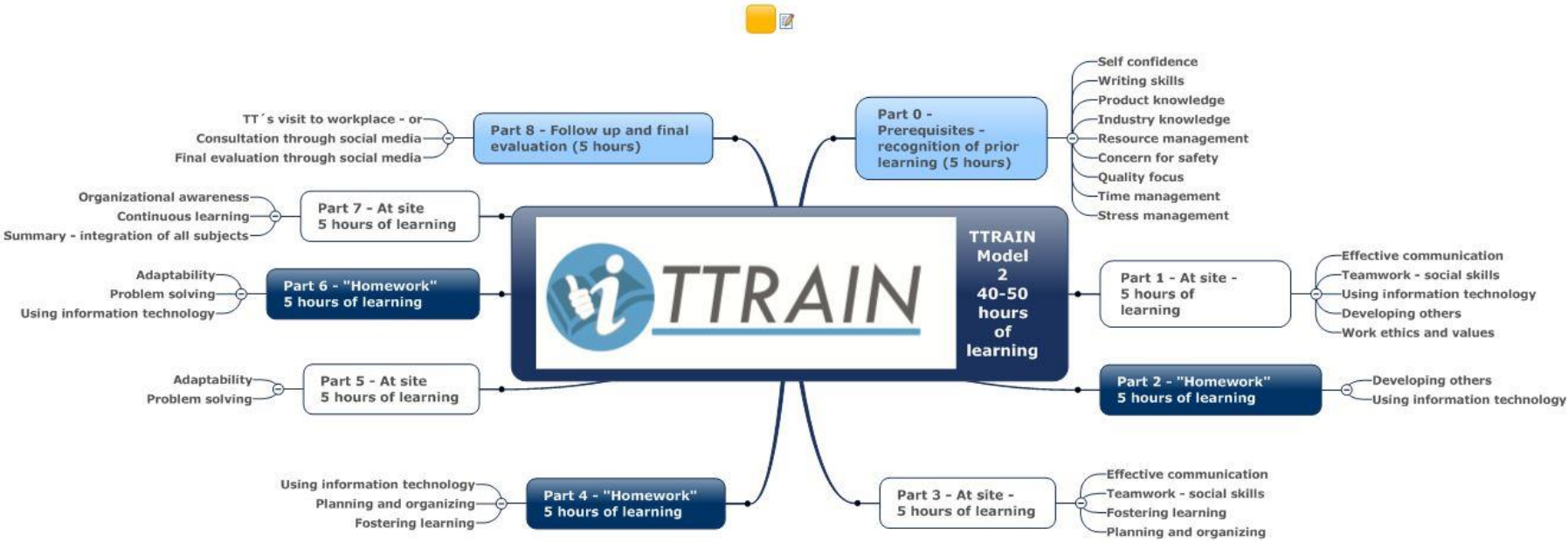


Einnig spurt um útfærslu á náminu

- Rýmar ágætlega við þær greiningar sem hafa verið gerðar hér heima
- Stutt hagnýt námskeið í blönduðu námi
- Verkefnadrifið með áherslu á sjálfsnám
- Sérniðið að þörfum fyrirtækja
- Í fyrirtækjunum sjálfum



Módelið





Tilraunanámskeið á Íslandi

Hófst með því að við heimsóttum nokkur fyrirtæki sem höfðu lýst yfir áhuga

- Icelandair hótelin
- Íslandshótel
- Landnámssetur Íslands
- Isavia
- Höldur
- Reykjavík Excursions

Þetta er gríðarlega mikilvægur hluti af náminu, já námið hefst hér

Hluti 0

Áður en námskeiðið hefst

- Mat á þekkingu og hæfni og val á þátttekendum
- Heimsókn á vinnustað
- Námssamningur milli nemanda, leiðbeinanda og stjórnanda

Námssamningur

Ég undirrituð/aður _____

samþykki með undirskrift minni að leggja mig alla/n fram við að ná þeim námsviðmiðum sem fram koma í lýsingu á starfsþjálfanámskeiðinu TTRAIN sem haldið er vorið 2016.

Ég mun leitast við að sækja allar kennslustundir og vinna af kostgæfni þau sjálfsnámsverkefni sem lögð verða fyrir.

Ég mun lesa vandlega þau námsgögn sem afhent verða á námskeiðinu og leitast við að skoða þau gögn sem bent er á að séu gagnleg.

Reykjavík ~~xx~~ apríl 2016

Ég undirrituð kennari á ofangreindu námskeiði mun leitast við að aðstoða ofangreindan þátttakanda við að ná þeim markmiðum sem hann/hún hefur sett sér.

Reykjavík ~~xx~~ apríl 2016

Ég undirrituð/aður _____

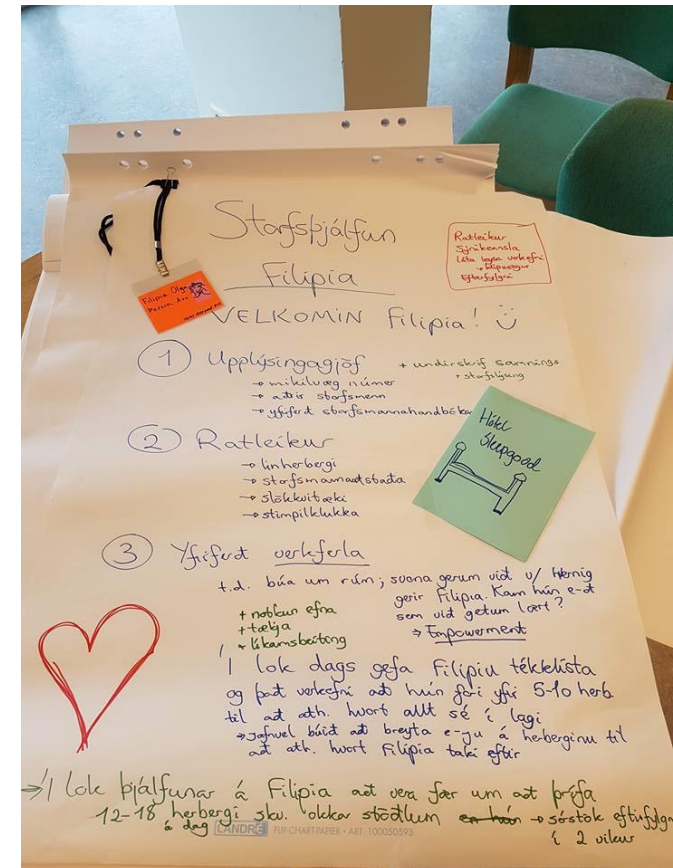
Mannauðsstjóri/Fræðslustjóri/Gæðastjóri..... f.h. _____ mun leitast við að styðja ofangreindan þátttakanda við að sækja námskeiðið og sinna sjálfsnámsverkefnum sem tengjast vinnustaðnum á vinnutíma.

Reykjavík ~~xx~~ apríl 2016



Hluti 1

- Sjálfsmat
- Samskipti
- Hlutverk starfsþjálfara
- Endurgjöf og hrós





Vinnublað: Einkenni farsæls starfsþjálfra

Hér að neðan eru 20 einkenni sem starfsmenn hafa notað til að lýsa góðum starfsþjálfum. Reyndu að meta sjálfan þig með því að skrifa þá tölu sem þér finnst lýsa þér best í hverju dæmi. Finndu svo út lokatöluna


1=sjaldan 2=stundum 3=næstum alltaf

Sem starfsþjálfri leitast ég við að:


- _____ Úthluta verkefnum sem byggja á styrkleikum starfsmanns
- _____ Vekja jákvæða athygli á starfsmanni við yfirmenn
- _____ Veita starfsmanni frjálssar hendur í að útfæra starfið
- _____ Setja skýr viðmið um árangur
- _____ Kynna fyrir starfsmanni gildi og skipulagsmál fyrirtækisins
- _____ Gera starfsmann ábyrgan fyrir verkum sínum
- _____ Vernda starfsmann fyrir ónauðsynlegu stressi
- _____ Hvetja st. þegar hann/hún missir móðinn eða þarf að takast á við nýtt eða erfitt verkefni
- _____ Veiti upplýsingar um framtíðarsýn, framleiðsluvörur og markmið



Hluti 2,, Heimavinna“ Notuðum Facebook í samskiptum


 **Sandra Bjarney Helgadóttir**
14. apríl

Ég ákvað að sjá hvað starfsfólkið mitt myndi skrifa 😊 Þetta var útkoman... það eiga vonandi fleiri orð eftir að bætast við 😊



👍 Líkar þetta 💬 Skrifa ummæli

 **Gudmundur Karl S**
6. apríl



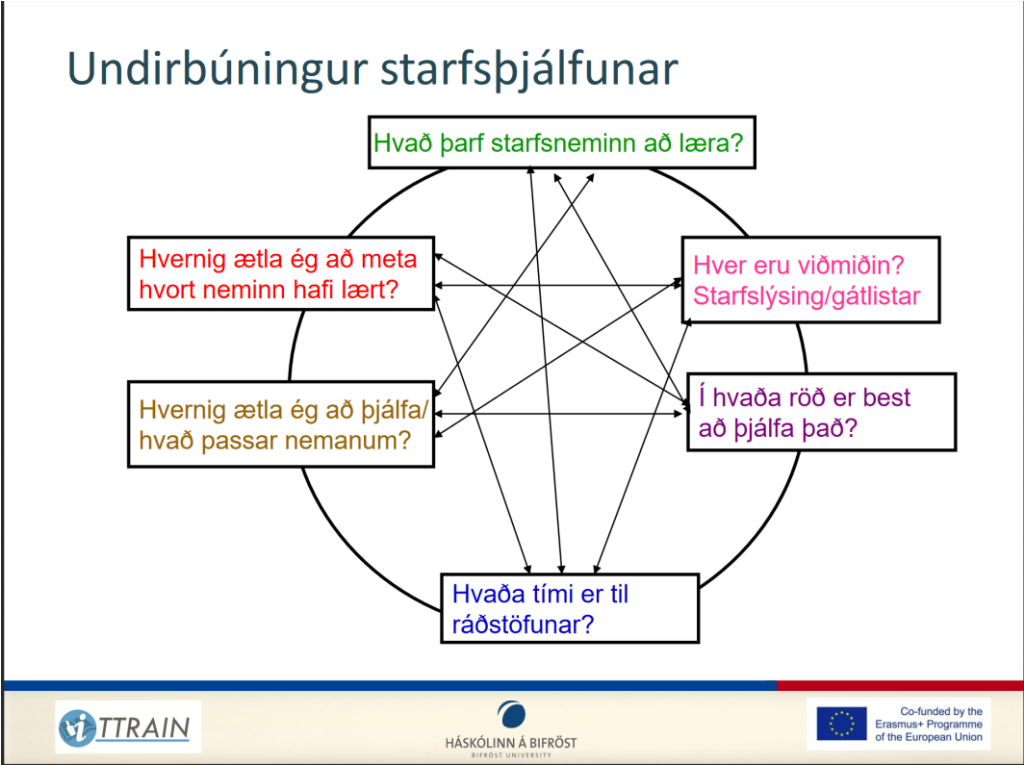
👍 Líkar þetta 💬 Skrifa ummæli



Hluti 3

Að Skipuleggja þjálfun

Aðferðir fullorðinsfræðslu





Hluti 4 „ Heimavinna“

Notkun á upplýsingatækni við gerð þjálfunaráætlunar

	A	B	C
1	Þjálfun nýrra starfsmanna		
2			
3	Námsþáttur: Heilbrigði og snyrtimennska		Lokið
4	Hér koma viðmiðin sem fyrirtækið setur!		
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			

Forsíða **Þjálfun nýrra starfsmanna** Mánaðarplan Ramma daginn inn (+)



Hluti 5 og 6

Lausnaleit og aðlögunarhæfni

Fjölbreyttar og skapandi kennsluaðferðir

Finndu dæmi þar sem þú gætir notað eftirfarandi tæki eða aðferðir:

- 1. Hlutverkaleikur
- 2. Uppgötvunarnám- tékklisti eða ratleikur (t.d. til að læra að þekkja byggingu eða rými).
- 3. Bein kenning – „leiðinleg“ ef hún er einstefna
- 4. Sýnikenning
- 5. Klípusögur, aðstæður og hvernig hægt er að leysa úr þeim. Problem solving.
- 6. Fyrirlestrar
- 7. Eftirfylgni- tala við „eldri nýja“ starfsmenn og spyrja hvað vantar til viðbótar.
- 8. Hrós og hvatning sem aðferð.
- 9. Kennslumyndbönd
- 10. Hafa gaman í þjálfun. T.d. bæta hreyfingu inn í prógrammið og fá fleiri með.
- 11. Leikir
- 12. Endurmat, sjálfsmat eftir daginn. T.d. „Hvað lærðir þú?“
- 13. Nota samfélagsmiðla eða önnur opin kerfi



Hluti 7

Lokadagur





Dagskrá lota 7: Á Bifröst

- 9:00 Keyrt frá Reykjavík til Bifrastar
Móttaka og kaffi á Bifröst
- 11:00 Tæki og aðferðir, verkefni lotu 6
Farið yfir verkefnið og veltum fyrir okkur áherslum þessa verkefnis og eðli lausna
- 11:40 Stuttar kynninga á verkefnum – segja frá Hádegishlé
- 13:00 Þraut - Völundarhús [jf] og úrvinnsla þess
- 13:30 Upprifjun með ýmsum aðferðum, umræður um viðmiðin, námssamninginn, námsefni og verkefni
- 14:00 Umræður um yfirfærslu náms á starf og ábyrgð á eigin starfsþróun
- 14:30 Lausnaleikur
- 15:00 Lokaverkefni – unnið í 3-4 manna hópum. Þátttakendur búa til þjálfunarferli fyrir nýjan starfsmann sem þeir fá lýsingu á og verða að miða þjálfunina við.
Kaffi meðan á vinnu stendur
- 16:30 Kynning á lokaverkefnum
- 17:20 Mat og framhald
Slit dagskrár - afhending viðurkenninga
- 18:00 Lok dags
- 18:30 Kvöldverður á Bifröst



Hluti 8 Eftirfylgni

- Viðtal á vinnustaðnum með þátttakendum og stjórnendum
- Spáð í hvað er verið að nýta úr námskeiðnu á vinnustaðnum
- Hvað má bæta og hverju má breyta í þjálfun á vinnustaðnum
- Þjóða upp a viðbótarnámskeið þar sem farið er dýpra í ákveðna þætti



Og hvað svo ?

- Símenntun Háskólans á Bifröst býður nú þegar upp á sérsniðiðin námskeið fyrir starfsþjálfara í verzlunar og þjónustufyrirtækjum. Byggt á RETRAIN
- TTRAIN námskrá í vinnslu sem verður gerð aðgengileg á heimsíðu verkefnisins
- Nýtt námskeið fyrir starfsþjálfara í ferðaþjónustu hefst 17. janúar.
- Þátttökugjald er kr. 95.000.
- Umsóknarfrestur er til 5. janúar
- Skráning á <http://www.bifrost.is/namid/simenntun/nam-fyrir-ferdathjonustu/starfsthjalfanam/>



trainingfortourism.eu



info@ttrain.eu



TTRAIN - Tourism Training the Trainers



[@TTRAIN_EU](https://twitter.com/TTRAIN_EU)
[#TTRAIN](https://twitter.com/TTRAIN)



Contact person: Emil B. Karlsson, emil@bifrost.is

trainingfortourism.eu



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