

STARFSÞJÁLFUN Á VINNUSTAÐ



HANDBÓK FYRIR LEIÐBEINENDUR Í
STARFSNÁMI ÞJÓNUSTU Í SKRIFSTOFU OG VERSLUNARGREINUM

Starfsgreinaráð skrifstofu- og verslunargreina
Fagráð verslunar og þjónustugreina

Námshefti
Starfsgreinaráð skrifstofu- og verslunargreina
Fagráð verslunar- og þjónustugreina
2009

Afritun og notkun er öllum leyfð svo fremi sem heimildar er getið
Höfundur: Björn Garðarsson

Handbók þessi er unnin af Fagráði verslunar- og þjónustugreina fyrir Starfsgreinaráð skrifstofu- og verslunargreina. Til verksins fékkst styrkur frá Starfsmenntaráði og fær hann bestu þakkir fyrir.

Efnisyfirlit

Inngangur	6
1. Almennt um starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum	7
Uppbygging handbókarinnar	7
Almennt um starfsnámið	8
Hefðbundið nám	10
Starfsnám	10
Námsframboð fyrir verslunar- og skrifstofufólk	10
Starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum	11
Ábyrgð fyrirtækisins	11
Ábyrgðarmaður	12
Leiðbeinandinn	12
2. Leiðbeinandinn og starfsnámið	13
Verkefni leiðbeinandans	13
Hlutverk og ábyrgð leiðbeinandans	15
Hvað þarf nemandinn að leggja til?	16
Hvað þarf vinnustaðurinn að leggja til?	17
Svigrúm leiðbeinanda til að meta reynslu og þekkingu	17
Til umhugsunar fyrir leiðbeinendur	18
Fjölgreind	22
Fjölgreind og verslunar- og skrifstofustörf	24
3. Starfsnám	25
Markmið starfsnáms í skrifstofugreinum	26
Markmið starfsnáms í verslunargreinum	26
Samstarf	27
Hlutverk vinnustaðar og leiðbeinanda	28
Ferilmappan	28
Ávinningur af starfsnámi	28
Ávinningur fyrir fyrirtækið	29
Ávinningur fyrir leiðbeinandann	30
Ávinningur fyrir nemandann	30
4. Námsferilsbók starfsnáms	31
Námsferilsbók starfsnáms í þjónustu	31
5. Ferilmappa starfsnáms	34
Gátlistar	34
Námsdagbók	36
Námsmat	37
Verkefni	39

Inngangur

Ný námsskrá framhaldsskóla; *Starfsnám þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum* var staðfest af menntamálaráðuneytinu árið 2007. Þetta er tveggja ára nám á framhaldsskólastigi með sérstaka áherslu á verslunar- og skrifstofugreinar. Auk hefðbundins bóknáms ljúka nemendur 10 vikna starfsnámi og er það metið til 10 eininga. Vikurnar skiptast þannig að níu vikur (9*40 klst. = 360 klst.) fara fram á völdum vinnustað en eina viku skipuleggur skólinn. Í starfsnáminu eiga nemendur að fá þjálfun og fræðslu um hin fjölbreyttu störf sem unnin eru í verslunum og skrifstofum í dag.

Er þetta í fyrsta sinn sem kveðið er á um í námsskrá frá menntamálaráðuneytinu að verslunar- og skrifstofufyrirtæki taki nemendur í starfsnám. Fram að þessu hefur formlegt starfsnám í skrifstofu- og verslunargreinum ekki verið til á Íslandi, ólíkt því sem verið hefur á hinum norðurlöndunum um langt skeið sem gerir það að verkum að starfsmenn og stjórnendur hafa almennt ekki reynslu af starfsnámi eða að taka að sér nema. Þessari bók er ætlað til að kynna starfsnámið, uppbyggingu þess og markmið og hlutverk væntanlegra leiðbeinenda. Hún á að geta nýst leiðbeinendum til sjálfsnáms en líka sem stuðningsefni á námskeiði um hlutverk leiðbeinenda í *starfsnámi þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum*.

Er það von aðstandenda bókarinnar að hún nýtist leiðbeinendum í starfsnámi og gagnist þeim við að takast á við nýtt hlutverk á vinnustaðnum.

Verkið var unnið fyrir Starfsgreinaráð skrifstofu- og verslunargreina með styrk frá Starfsmenntaráði.

1. Almennt um starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum

Starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum er tveggja ára nám á framhaldsskólastigi og hefur námsskrá þess verið staðfest af menntamálaráðuneytinu. Náminu er ætlað að undirbúa nemendur á markvissan hátt til starfa í nútíma umhverfi verslunar- og skrifstofugreina. Að náminu loknu eiga nemendur að vera reiðubúnir til að takast á við öll almenn störf í þessum fyrirtækjum. Þeir eiga að hafa faglegar forsendur til að taka á sig aukna ábyrgð og verkefnisstjórnun á ýmsum sviðum verslunar og þjónustu. Hluti námsins er að nemandinn vinnur í tíu vikur á völdum vinnustað þar sem hann öðlast raunhæfa reynslu og þjálfun sem gerir hann betur í stakk búinn að takast á við fjölbreitt verkefni að námi loknu.

Í þessu hefti eru nokkur verkefni sem byggja á dæmum úr námskránni og ferilmöppunni og eiga að undirbúa leiðbeinandann til að takast á við hlutverk sitt. Mælt er með því að leiðbeinendur vinni verkefnin í bókinni áður en þeir taka að sér nemendur.



Uppbygging handbókarinnar

Handbókin skiptist í fimm hluta eða meginkafla. Eftir að hafa í fyrsta hlutanum fjallað almennt um starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum, fjallar annar hlutinn um leiðbeinandann; hlutverk hans, hvað hann þarf að leggja til, kröfur og ábyrgð sem gerðar eru til hans og vinnustaðarins, hvaða atriði leiðbeinandinn þarf að hafa í huga í hlutverki sínu og

hvernig leiðbeinandinn getur aðstoðað nemandann við að ná markmiðum starfsnámsins. Í þriðja hlutanum er fjallað um markmið starfsnámsins og ávinninginn sem bæði nemandinn, leiðbeinandinn og fyrirtækið geta haft af starfsnáminu. Í fjórða og síðasta hlutanum er síðan fjallað um ferilmöppu námsins, en hana fá nemandinn og leiðbeinandinn í upphafi námsins. Fimmti og síðasti hlutinn eru verkefni sem leiðbeinendur leysa áður en þeir taka við nemanda í fyrsta sinn. Þessi verkefni geta verðandi leiðbeinendur leyst á eigin spýtur, í samstarfi við aðra leiðbeinendur eða samstarfsfólk sitt á sínum vinnustað. Þessi verkefni hafa það að markmiði að fá leiðbeinandann til hugsa um hlutverk sitt og með hvaða hætti hann getur sem best verið í stakk búinn til að taka á móti nemanda á skipulegan, markvissan hátt og ekki síður að vera opin og sveigjanlegur í afstöðu sinni til námsins en láta ekki fyrirfram mótuð verkefni og hugmyndir hefta sig og nemandinn í gera starfsnámið lifandi, skemmtilegt og öllum til ávinnings.

Almennt um starfsnámið

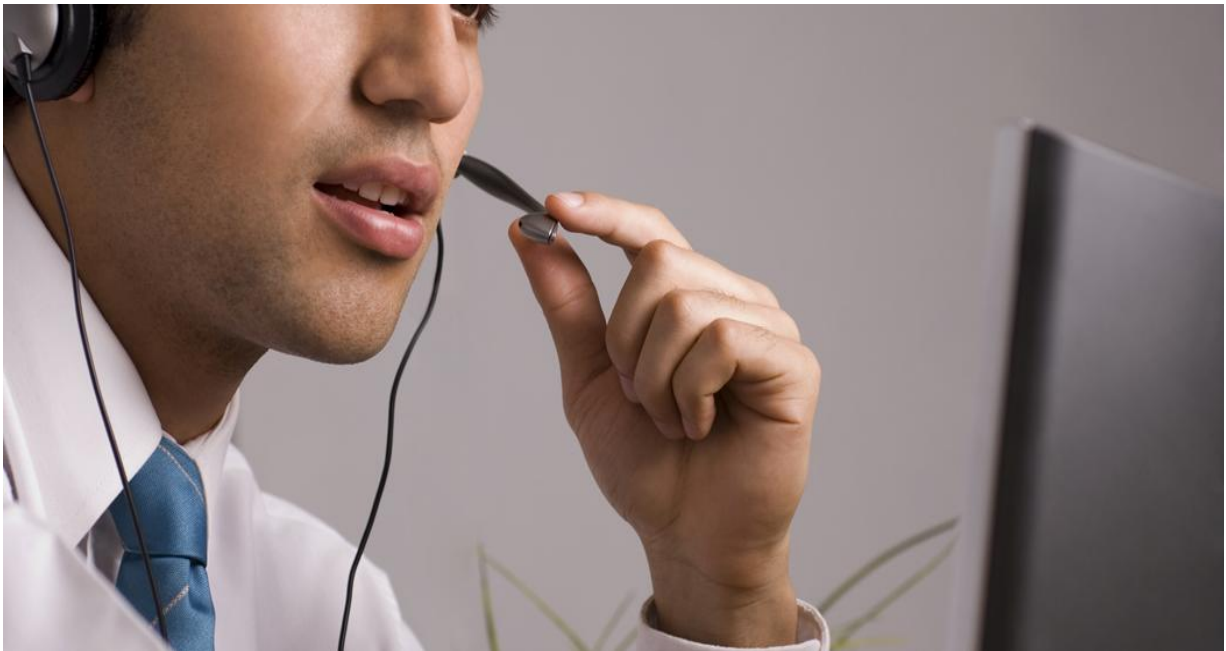
Verslunar- og skrifstofustörf eru stöðugt að verða flóknari og gera sífellt meiri kröfur til þeirra sem við þau starfa. Vöruúrvalið í verslunum eykst með hverju árinu sem líður og nýjar vörur með nýja eiginleika koma á markað. Þjónustufyrirtæki bjóða upp á nýja þjónustuleiðir og þjónustupakka sem starfsmenn þurfa að þekkja og geta útskýrt fyrir viðskiptavinum. Mörg fyrirtæki þurfa að varðveita mikið magn upplýsinga og miðla þeim síðar til viðskiptavina og opinberra aðila. Starfsfólk þarf þess vegna að þekkja vel hinar ýmsu vörur og vöruflokka sem fyrirtæki bjóða til viðskiptavina sinna. Skiptir þá ekki máli hvort um er að ræða eiginleika þvottaefnis eða reglur um leikskólapláss í sveitarfélagi. Hvort tveggja er tiltekin vara sem viðskiptavinum stendur til boða. Starfsfólk verslunar- og skrifstofufyrirtækja þarf í báðum tilfellum að búa yfir upplýsingum, eða vita hvar þær á að finna og geta miðlað þeim til viðskiptavina.

Mög fyrirtæki miðla miklu af upplýsingum um Netið, hvort sem það eru framleiðendur eða seljendur, auk þess sem hlutlausir aðilar, neytendasamtök og einstaklingar miðla upplýsingum um vörur og þjónustu. Þetta gerir það að verkum að viðskiptavinir eiga mun auðveldara með að afla sér upplýsinga en áður og eru margir hverjir orðnir mjög vel upplýstir um gæði og eiginleika þeirrar vöru sem áhugi þeirra beinist að þegar þeir koma til þjónustuaðilans, hvort sem það er verslun, banki eða ferðaskrifstofa. Viðskiptavinurinn er stöðugt að verða betur upplýstur og um leið kröfuharðari. Þetta gerir það að verkum að starfsfólk verslunar- og

Þjónustufyrirtækja þarf stöðugt að bæta við sig í þekkingu og afla sér upplýsinga, ekki aðeins um þær vörur eða þjónustu sem það er að bjóða, heldur einnig um vörur keppinautanna.

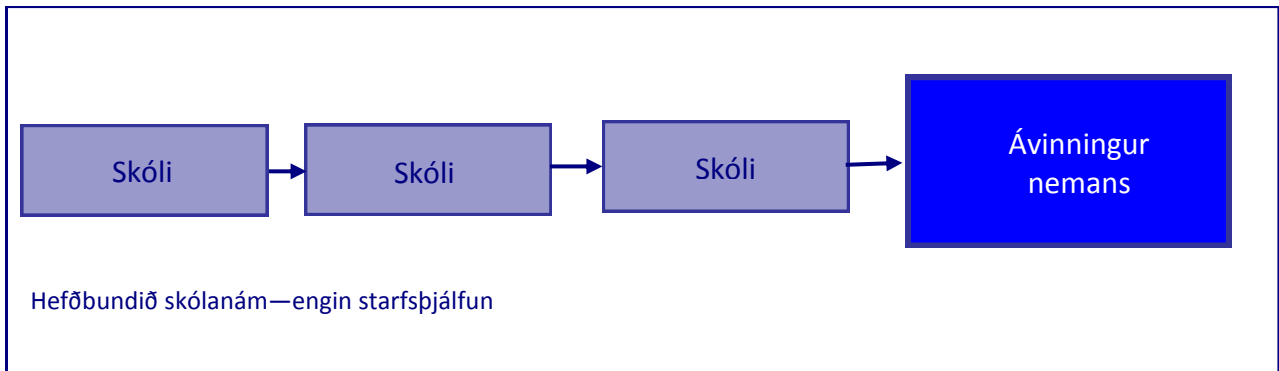
Í fjölmörgum fyrirtækjum starfar í dag fólk sem ekki hefur íslensku sem móðurmál og enn fleiri fyrirtæki eiga reglulega samskipti við erlenda viðskiptavinum. Handbækur og upplýsingarit auk upplýsinga sem sóttar eru á Netið, eru oftast ekki á erlendu máli. Gott vald á öðru tungumáli en íslensku er því víða orðin krafa í atvinnulífinu.

Þess vegna er sífellt að verða mikilvægara að fólk sem starfar í verslunar- og þjónustufyrirtækjum búi yfir víðtækri þekkingu og færni á sínu sviði og hugi stöðugt að sí- og endurmenntun. Á þann hátt verður starfsfólkið og þar með fyrirtækið betur í stakk búið að bregðast við breytingum í starfsumhverfi sínu. Fyrirtæki geta þannig skapað sér samkeppnisforskot á keppinauta sína með því að hugsa markvisst að menntun og þjálfun starfsmanna sinna. Þá er líka viðurkennt að ánægðir viðskiptavinir eru líklegri til að koma aftur en til að það gerist þarf hver starfsmaður fyrirtækisins að kunna sitt starf og þekkja sitt hlutverk.



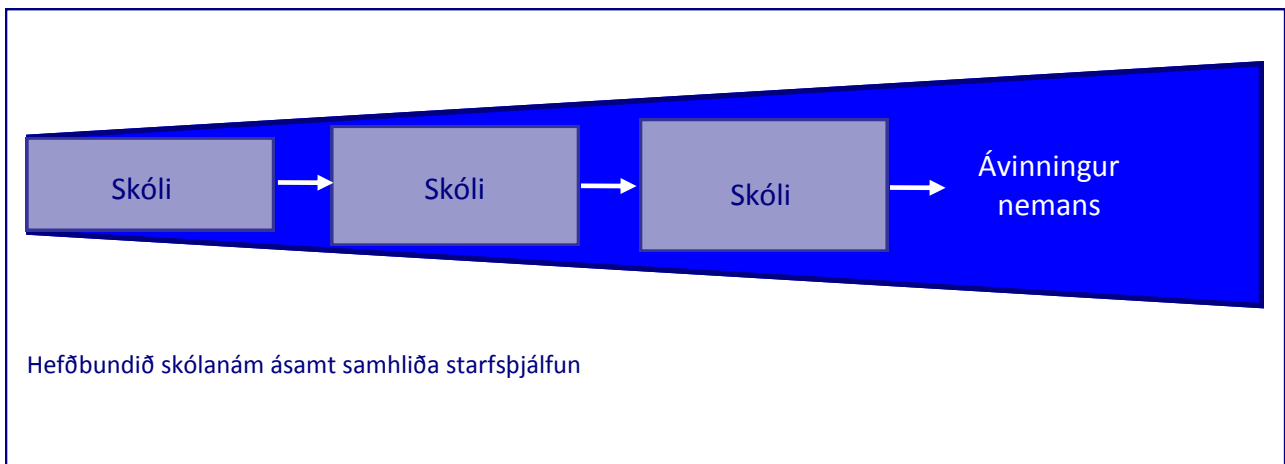
Hefðbundið nám

Algengasta skipulag náms er hefðbundið nám í skóla. Að námi loknu fer nemandinn og leitar sér að vinnu. Það er því ekki fyrr en að námi loknu sem farið er að tengja saman það sem kennt var í skólanum og hvernig það er nýtt í atvinnulífinu. Mynd 1 hér fyrir neðan skýrir þetta betur.



Starfsnám

Ástæða þess að starfsnámi er blandað saman við bóklegt nám er meðal annars að þannig er talið að mestur árangur náist. Með því að hafa þjálfunina samhliða náminu fær nemandinn aukinn skilning á náminu og getur nýtt þekkingu úr náminu um leið í starfi.



Námsframboð fyrir verslunar- og skrifstofufólk

Til að bregðast við þörf fyrir hæft og velmenntað starfsfólk í verslunar- og þjónustufyrirtækum hafa á undanförunum árum komið fram nokkrar námsleiðir sem ýmist eru ætlaðar þeim sem þegar starfar á þessu svið, eða hafa áhuga á að mennta sig til þeirra í framtíðinni. Dæmi um slíkar námsleiðir er til dæmis námsbraut í skrifstofu- og fjármálagreinum sem

kennd er við Menntaskólann í Kópavogi, verslunarfagnám sem þróað var af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og verslunarstjóranám sem þróað var af Háskólanum á Bifröst. Þá hefur menntamálaráðuneytið staðfest námsskrá sem nefnist „Starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum“ og er ætluð til kennslu í framhaldsskólum. Fleiri skólar og einkaaðilar bjóða upp á ýmskonar nám sem undirbýr fólk til verslunar- og skrifstofustarfa.

Starfsnám þjónustu í verslunar- og skrifstofugreinum

Með starfsnámi þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum fá nemendur starfsþjálfun á vinnustað samhliða námi. Með því móti eru sköpuð tengsl milli námsefnisins og atvinnulífsins á námstímanum. Nemandinn fær þannig raunhæfa reynslu sem hann nýtir í náminu og á sama hátt lærir hann að nýta bóknámið í starfi. Með því verður ávinningur námsins mun meiri og nemandinn verður fyrir fær um að nýta sér það í starfi. Ávinningurinn verður því bæði fyrir sýnilegur og mun meiri en í hefðbundnu námi.

Ekki er hefð fyrir starfsnámi í verslunar- og skrifstofugreinum á Íslandi líkt og er víða erlendis, t.d. á norðurlöndunum. Því er viðbúið að hjá starfsmönnum, stjórnendum og ekki síst leiðbeinendum, vakni ýmsar spurningar um námið og framkvæmd þess. Þó má gera ráð fyrir að margir hafi reynslu af að taka á móti nýjum starfsmönnum og nýliðþjálfun. Í raun er ekki svo mikill munur hér á; fyrst og fremst er verið að setja móttöku og þjálfun nýs starfsmanns í fastmótað og formlegt ferli; ferli sem vissulega er sniðið og mótað af skólakerfinu en ekki vinnustaðnum og gerir kröfu um að skráð séu þau verkefni sem nemandinn vinnur og lagt mat á frammistöðu hans og að því mati verði síðan skilað til skólans þegar starfsnáminu líkur. En í megindráttum er munurinn ekki mikill. Þess vegna ætti starfsmaður fyrirtækis, hvort sem það er verslun, skrifstofa eða annarskonar þjónustufyrirtæki, sem áður hefur fengið reynslu af að taka á móti nýjum starfsmanni og leiðbeina honum fyrstu skrefin, ekki að fallast hendur.

Ábyrgð fyrirtækisins

Til að nemandinn öðlist þá þekkingu og starfsfærni sem starfsnámið á að skila þarf það að vera markvisst, vel skipulagt og í samræmi við kröfur skólans og atvinnulífsins. Það leggur því þær skyldur á herðar fyrirtækisins sem tekur nemanda í starfsnám, að veita þjálfun og leiðsögn í samræmi við þær kröfur sem námsskráin setur.

Það er líka mikilvægt að hafa í huga í þessu sambandi að fyrirtæki sem tekur við nemanda í starfsnám er um leið að taka á sig hluta af þeim skyldum og ábyrgð sem skólanum hefur verið

treyst fyrir. Því er mikilvægt að framkvæmd starfsnámsins sé frá upphafi bæði skipulögð og markviss svo ekki verði hægt að draga í efa að um raunverulegt nám hafi verið að ræða, sem er forsenda þess að nemandinn fái það metið sem hluta af sínu námi.

Ábyrgðarmaður

Til að tryggja markvissa framkvæmd starfsnámsins þarf fyrirtækið að tilnefna ábyrgðarmann námsins gagnvart skólanum og nemandanum. Ábyrgðarmaðurinn ber ábyrgð á að framkvæmd starfsnámsins sé í samræmi við kröfur námsskrárinnar og skólans eins og það er sett fram í markmiðum námsins og ferilbók starfsnáms. Í flestum tilfellum má búast við að ábyrgðarmaðurinn sé einnig leiðbeinandi nemandans, en þó getur ábyrgðarmaðurinn falið öðrum að vera leiðbeinandi. Þannig getur til dæmis starfsmannastjóri verið ábyrgðarmaður en verslunar- eða skrifstofustjóri verið daglegur leiðbeinandi.

Leiðbeinandinn

Hlutverk leiðbeinandans er að vera nemandanum innan handar við að leysa þau verkefni sem lögð eru fyrir, kenna nemandanum rétt vinnubrögð, kynna fyrir honum starfsemi fyrirtækisins og hjálpa honum að ná markmiðum námsins og persónulegum markmiðum.



2. Leiðbeinandinn og starfsnámið

Þegar fyrirtæki hefur samþykkt að hafa nemanda í starfsnámi axlar fyrirtækið ákveðnar skyldur. Ein þeirra er að útvega nemandanum leiðbeinanda meðan á náminu stendur.

Flest ykkar sem takið að ykkur að vera leiðbeinendur í starfsnámi hafið einhvern tíma tekið á móti nýjum starfsmanni og leiðbeint honum fyrstu dagana og vikurnar í starfi. Að taka að sér að vera leiðbeinandi í starfsnámi þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum er ekki mjög frábrugðið því. Með tilkomu starfsnáms þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum er fyrst og fremst verið að koma þjálfuninni í skýrara og markvissara ferli. Eins og áður hefur komið fram er hlutverk leiðbeinanda í starfsnámi ekki það sama og kennara í skólastofu.

Hlutverk leiðbeinanda í starfsnámi er mjög mikilvægt. Hann þarf að geta leiðbeint, hjálpað og stutt nemann þann tíma sem neminn er í starfsþjálfuninni. Þess vegna er mikilvægt að leiðbeinandinn búi yfir reynslu og þekkingu á fyrirtækinu, markmiðum þess, verkefnum, vinnubrögðum og samskiptaleiðum.

Verkefni leiðbeinandans

Við upphaf starfsnámsins fá leiðbeinandinn og nemandinn sérstaka ferilmöppu í hendurnar. Í henni eru allar upplýsingar um hvernig á að standa að starfsnáminu, hvaða verkþætti á að þjálfra og hvernig á að meta frammistöðu nemandans. Þrátt fyrir það er viðbúið að einhverjar spurningar vakni. Mikilvægt er að ræða þær strax, áður en þær verða að vandamáli og finna lausn. Í sumum tilfellum getur neminn svarað þeim, öðrum þarf að leita svara við hjá skólalimum, eða vinnustaðurinn finnur sameiginlega lausn. Þannig verður hlutverk leiðbeinandans auðveldara og skemmtilegra. En ekki síður, þá getur leiðbeinandinn lært heilmikið af sínu hlutverki og þannig bætt við eigin þekkingu, færni og getu og gert hann að hæfari og verðmætari starfsmanni.

Ef fleiri en einn nemandi er í starfsnámi hjá sama fyrirtæki getur fyrirtækið tilnefnt einn leiðbeinanda, en tryggja þarf að nemendurnir hafi jafnan greiðan aðgang að honum.

Ekkert mælir heldur gegn því að fleiri en eitt fyrirtæki sameinist um leiðbeinanda svo fremi sem hann uppfyllir kröfur um reynslu og þekkingu af viðkomandi starfsgrein og njóti trausts allra hlutaðeigandi. Hér er fyrst og fremst um framkvæmd að ræða sem fyrirtækin og skólinn

sameinast við að leysa.

Leiðbeinandinn þarf að hafa umtalsverða starfsreynslu og góða innsýn í sína starfsgrein og vera í aðstöðu til að skipuleggja og útfæra starfsnámið innan vinnustaðarins í samræmi við kröfur ferilmöppunnar. Leiðbeinandinn veitir nemandanum leiðsögn og stuðning og vinnur með skóla að námsmati. Hlutverk leiðbeinandans er því mikilvægt við að auðvelda og örva yfirfærslu þekkingar milli skóla og vinnustaðar.

En starfsnámið getur líka verið tækifæri fyrir leiðbeinandann til að bæta við eigin þekkingu og líta í eigin barm; velta fyrir sér eigin vinnubrögðum og samskiptaleiðum og -hæfni. Að sama skapi er mikilvægt að leiðbeinandinn og aðrir starfsmenn, ekki síst yfirmenn vinnustaðarins átti sig á þeim tækifærum sem opnast hjá vinnustaðnum í heild til að skoða og vinnubrögð og samskipti á staðnum. Þetta mætti til dæmis gera með því að nemandinn haldi kynningu á þeim verkefnum sem hann er að fást við í starfsnáminu og hvernig hann sér og skilur starfsemi fyrirtækisins. Þar með væri kominn tilvalinn grunnur til að rýna í verkferla, vinnubrögð, samskipti og menningu fyrirtækisins.

Ástæður þess að leitað er eftir leiðbeinanda eru nokkrar. Meðal þeirra er þörf fyrir starfsreynslu og sérþekkingu hans í starfi. Þörf fyrir tengsl við samstarfsmenn og þekkingu á hlutverkum þeirra á vinnustaðnum og þörfin fyrir samvinnu og samhjálp.

- Ástæður:**
- Þörf fyrir reynslu
 - Þörf fyrir sérþekkingu
 - Þörf fyrir samvinnu og samhjálp

Þekking og reynsla leiðbeinandans er mikilvæg til að geta sýnt nemanum rétt vinnubrögð, leiðbeint um rétt verklag, leiðbeint honum um samskiptaleiðir innan fyrirtækisins og aðstoðað hann við að finna réttar lausnir á verkefnum og vandamálum.

Mikilvægt er að nemandinn viti hvert hann á að leita eftir upplýsingum og hvernig boðleiðir innan fyrirtækisins eru. Þá er þörfin fyrir samvinnu og samhjálp mikilvæg. Hvort sem um nýjan starfsmann er að ræða eða nemanda sem kemur í skamman tíma er mikilvægt að viðkomandi finni að hann er velkominn og hafi einhvern til að leita til með spurningar, til dæmis um vinnustaðamenningu, um reglur sem unnið er eftir, bæði skráðar og óskráðar, innan fyrirtækisins og í samskiptum við viðskiptavinum. Leiðbeinandinn þarf að láta nemandann finna að hann geti leitað til hans með vandamál sem kunna að koma upp, en líka upplýsa samstarfsfólk um markmið og tilgang starfsnámsins og hvert hlutverk nemandans sé á vinnustaðnum svo annað samstarfsfólk geti tekið þátt í og aðstoðað við að starfsnámið verði sem árangursríkast fyrir nemandann.

Hlutverk og ábyrgð leiðbeinandans

Hlutverk leiðbeinandans er að aðstoða nemandann í náminu og vera tengiliður milli fyrirtækisins og nemandans. Það gerir leiðbeinandinn með því að vera til staðar og leiðbeina nemandanum á námstímanum. Til að það takist þarf leiðbeinandinn að hafa góða þekkingu, reynslu og skilning markmiðum og hvernig fyrirtækið leitast við að ná þeim, þekkja starfsemi fyrirtækisins og starfsgreinina almennt, hafa innsýn og þekkingu á daglegri starfsemi fyrirtækisins búa yfir færni í mannlegum samskipum.

Athugið að hlutverk leiðbeinandans er ekki að vera kennari, heldur að styðja nemandann og aðstoða hann meðan á starfsnáminu stendur. Að sjá til þess að nemandinn fái þjálfun í þeim verkþáttum sem koma fram í námsferilsbókinni og studd er af ferilmöppu námsins. Leiðbeinandinn úthlutar nemandanum verkefnum í samræmi við ferilbók námsins og getu hans. Hann þarf einnig að aðstoða nemandann við að nálgast þær upplýsingar sem óskað er eftir að nemandinn afli sér samkvæmt ferilmöppunni. Hlutverk leiðbeinandans er því að leiðbeina eftir þörfum. Leiðbeinandinn getur sem dæmi greitt götu nemandans við að ná sambandi við aðrar deildir eftir því sem við á, svo nemandinn fái yfirsýn yfir verkferla og öðlist skilning á vinnubrögðum innan fyrirtækisins og öðlist þannig skilning á hlutverki og starfsemi þess. En leiðbeinandinn getur líka verið þiggjandi í þessu sambandi því þær spurningar og vangaveltur sem nemandinn kann að hafa geta skapað tækifæri á vinnustaðnum til að endurskoða vinnubrögð og verkferla.

Það er á ábyrgð leiðbeinandans að nemandinn fái viðeigandi þjálfun sem nýtist í starfi og staðfesti hana í gátlista sem fylgja nemandanum.

Hlutverk leiðbeinandans er meðal annars að hjálpa, hvetja, leiðbeina, styðja, hlusta, hrósa, og að lokum meta frammistöðu nemandans eftir starfsnámið og greina skólanum frá henni.

Hlutverk:

- Að hjálpa
- Að hvetja
- Að leiðbeina
- Að hlusta
- Að hrósa
- Að meta

Hann þarf að vera reiðubúinn til að hjálpa og leiðbeina nemandanum við að læra og skilja markmið og tilgang þeirra verkefna sem honum eru falin. Hvetja hann áfram og styðja til góðra verka og hrósa honum þegar vel tekst til. Vera reiðubúinn að hlusta á spurningar nemandans og veita honum svör eða aðstoða hann við að fá svör. Leiðbeinandinn þarf jafnfram að sýna áhuga og vilja til að taka þátt í að gera starfsnámið sem árangursríkast fyrir nemandann. Það getur hann til dæmis gert með því að láta nemandann miðla til annarra starfsmanna innan

fyrirtækisins af reynslu sinni og upplifun af starfsnáminu. Leiðbeinandinn er líka tengiliður nemandans inn í fyrirtækið og aðstoða hann í samskiptum við aðrar deildir eða starfsstöðvar þess. Það er mikilvægt að aðrir starfsmenn fyrirtækisins viti af nemandanum, hvers vegna hann er á vinnustaðnum og hvað hann á að gera. Leiðbeinandinn getur þá fengið aðra starfsmenn í lið með sér og á þann hátt gefið nemandanum fjölbreyttari tækifæri innan fyrirtækisins og minkað álagið á sjálfum sér. Að lokum þarf leiðbeinandinn að gefa skólanum umsögn um frammistöðu nemandans.

Hlutverk leiðbeinandans er því mjög vítt og yfirgripsmikið. Hann þarf að geta hjálpað, veitt hvatningu, leiðbeint, hlustað, hrósað og að lokum metið frammistöðu, árangur og getu nemandans.

Hvað þarf nemandinn að leggja til?

Af því sem sagt hefur verið fram að þessu má kannski skilja það svo að vinnan og ábyrgðin sé öll á vinnustaðnum, en nemandinn hefur líka sínar skyldur og ábyrgð. Hann þarf að vera reiðubúinn að ganga í þau verk sem honum eru falin á vinnustaðnum og jafn vel að sinna verkefnum utan vinnutíma t.d. í skólanum eða heima. Hann þarf einnig að sýna vilja og áhuga til að læra vinnubrögð og verklag og efla sig í stafi og ekki síst að stoltur nemandi og starfsmaður fyrirtækisins, reiðubúinn til að miðla af þekkingu sinni og reynslu inn á vinnustaðinn. Hann þarf líkt og hver annar starfsmaður fyrirtækisins að lúta reglum og kröfum sem vinnustaðurinn gerir, t.d. um klæðnað, framkomu við viðskiptavinum, reglur um trúnað. Hann þarf að tilkynna um veikindi eða forföll sem áhrif hafa á ástundun hans. Hann þarf að sýna áhuga á starfinu og þeim verkefnum sem honum eru falin og vinna þau af samvisskusemi.



Því má heldur ekki gleyma að á meðan á starfsnáminu stendur er nemandinn engu að síður líka nemandi í sínum skóla og þarf að fylgja öllum þeim reglum sem gilda um mætingu, ástundun og hegðun sem þar gilda, auk þeirra reglna sem gilda á vinnustaðnum. Hann verður því að tilkynna forföll og veikindi til vinnustaðarins og lúta öllum þeim aga og reglum sem

gilda hjá fyrirtækinu. Það er líka eitt af markmiðum námsins að nemandinn læri öguð vinnubrögð og að bera ábyrgð á hegðun sinni og framkomu.

Hvað þarf vinnustaðurinn að leggja til?

Þegar fyrirtæki fellst á að taka nemanda í starfsnám hefur það áhrif víðsvegar um fyrirtækið og kemur við fleiri en bara leiðbeinanda hans. Nánustu samstarfsmenn komast vart hjá því að taka á einhvern hátt þátt í starfsnáminu, þó ekki væri nema í daglegum samskiptum. En fyrirtækið tekur líka á sig ákveðnar skyldur. Nemandinn er í flestum tilfellum líka í skóla á sama tíma og starfsnámið fer fram og því þarf að samræma starfsnámið við stundatöflu nemandans svo hann geti líka stundað skólann. Fyrirtækið má heldur ekki líta svo á að nemandinn sé ódýrt vinnuafli, heldur er hann kominn til að læra ákveðin vinnubrögð; öðlast skilning á hlutverki fyrirtækisins og fá reynslu. Hann er í námi og fyrirtækið þarf að veita svigrúm til að hann geti sinnt því. Það er líka hlutverk fyrirtækisins að tilnefna leiðbeinanda handa nemandanum og tryggja að nemandinn hafi aðgang að honum meðan hann er í starfsnáminu. Fyrirtækið þarf líka að veita leiðbeinandanum sviðrúm til að sinna hlutverki sínu meðan á því stendur. Í því felst meðal annars að þróa og útfæra verkefni í samræmi við gátlistana og aðrar kröfur ferilmöppunnar.

Svigrúm leiðbeinanda til að meta reynslu og þekkingu

Ef leiðbeinandinn metur það svo að nemandinn hafi fullt vald á einhverjum tilteknum þætti starfsnámsins getur hann ákveðið að stytta þann tíma sem ætlaður er til námsins. Þetta gæti til dæmis átt við ef nemandinn hefur áður sinnt sambærilegu starfi, eða sýnir framúrskarandi námsáhuga og árangur. Tímenn sem þannig sparast er hægt að nota til að þjálfa önnur atriði starfsnámsins betur, útbúa ný og erfiðari verkefni sem dýpka frekar skilning nemandans á starfsemi fyrirtækisins eða staðfesta að nemandinn hafi lokið starfsnáminu á skemmri tíma en námsskráin gerði ráð fyrir. Þó er ráðlagt að leiðbeinandinn ráðfæri sig við skólann áður e slík ákvörðun er tekin.

Til umhugsunar fyrir leiðbeinendur

Árangursrík starfsnám felur í sér bæði bóklega fræðslu og starfsþjálfun – og að tengja þetta tvennt saman.

Ætlast er til að nemandinn fái almenna þjálfun og verði að námstímanum loknum fær um að takast á við öll dagleg störf á vinnustaðnum, af hverju þau eru framkvæmd og skilji áhrif og samhengi þeirra við starfsemi fyrirtækisins. Þessi þjálfun, sem flestir nýir starfsmenn fá hvort sem er, hefur verið í mjög óformlegum farvegi hjá mörgum fyrirtækjum hingað til. Yfirmenn á vinnustað og samstarfsfólk hefur

leiðbeint nýjum starfsmanni eftir þörfum þegar vandamál koma upp og síðan hefur líka virkað vel fyrir nýliðann að vera duglegur að spyrja, prófa og fikra sig áfram.

Sem leiðbeinandi er gott að hafa í huga að rannsóknir hafa sýnt að skilvirkasta námið fer fram þegar nemendur geta notað skynfærin *sjón*, *snertingu* og *heyrn* frekar en að treysta fyrst og fremst á lestur eða munnlega frásögn. Því virkar vel að beita verklegri þjálfun, sýnikennslu, notkun mynda, umræðum og virkri þátttöku nemenda í verkefnum, frekar en að senda þá afsíðis með mikið lesefni.

Í bóklega náminu fær nemandinn grunnupplýsingar um starfið og öðlast skilning á því. Þar læra nemendur til dæmis hvað er átt við þegar talað er um stefnu fyrirtækis, eða hvernig flæði vöru er frá innkaupum til sölu.

Þegar komið er í starfsnámið er mikilvægt að fara markvisst yfir þessi atriði til að tengja störfín í fyrirtækinu við þann almenna grunn sem nemandinn hefur fengið í skólanum. Þetta getur leiðbeinandinn gert með sýnikennslu, fyrirlestri, myndböndum, vísun í handbækur eða í samstafi við birgja. Allt eftir hvað hentar best á hverjum stað. Í sumum stærri fyrirtækjum er þessi þjálfun markviss og skipulögð af fræðslu- eða starfsmannadeild, en í flestum íslenskum fyrirtækjum eru það næstu yfirmenn eða samstarfsfólk sem sjá um þessi mál.

Hvert innlegg eða atriði sem er til umfjöllunar ætti að vera stutt, en markvisst og ekki draga inn og mörg atriði í einu, þó svo að þau tengist að lokum í stærri mynd að verkferil. Það má á líka þessu við púsluspil þar sem nemandanum er gefið eitt púsl í einu í myndina og það er

Almennt má segja að um *starfsnám þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum* gildi að markmið þess sé að:

- kynna fyrir nemandanaum mikilvægi þjónustuvitundar, vörubekkingar og verkkunnáttu í verslun og / eða á skrifstofu og þjálfá þessa þætti.
- efla almenna og persónulega færni nemandans til að takast á við fjölbreytt og krefjandi verkefni í nútíma starfsumhverfi verslana og skrifstofa.
- styrkja faglegar forsendur nemandans til að taka á sig aukna ábyrgð og verkefnisstjórnun á ýmsum sviðum.
- efla þekkingu og þor til að takast á við tækifæri á starfsvettvangi.

ekki fyrr en síðasta púslið er komið á sinn stað sem myndin er fullkomin. Það má jafnvel taka þess samlíkingu lengra, því upphafi er púsluspilið mjög einfalt og með fáum bitum, en eftir því sem þekkingin og reynslan og skilningurinn eykst verður púslið stöðugt stærra og flóknara, með fleiri bitum.



Það er nægur tími til þess síðar í náminu að tengja saman hin misunandi verkefni og að hverju þarf að huga svo úr verið samfeld mynd.

Eftir að leiðbeinandinn hefur útskýrt fyrir nemandanum þau atriði sem á að þjálfar tekur hin einginlega starfsþjálfun við. Þar fær nemandinn tækifæri til að framkvæma og bera ábyrgð á því verkefni sem verið er að þjálfar hann í að fást við hverju sinni. Það að fá að spreyta sig sjálfur á tilteknu verkefni er besta leiðin til að læra, mun betri en að lesa um það eða horfa á aðra framkvæma það. Að fá að taka þátt, gera mistök og læra af þeim er árangursríkasta aðferðin til að læra.

Í þessu sambandi er vert að hafa í huga að það sem lærist af lestri bóka eða með því að hlusta á fyrirlestur, gleymist mun fyrr en ef nemandinn fær að spreyta sig á raunverulegu verkefni við raunverulegar aðstæður.

Sérhver nýr starfsmaður gerir einhver mistök í fyrstu, en þau eru mikilvægur hluti af lærdómsferlinu. Þess vegna er mikilvægt að gagnrýna þau skipti á jákvæðan og uppbyggilegan hátt svo nemandinn læri af þeim, og fá skilning á hvað það var sem hann gerði rangt svo koma megi í veg fyrir að þau endurtaki sig.

Þetta er einmitt ástæðan fyrir því að leitað er til ykkar. Þið búið yfir dýrmætri reynslu og þekkingu á fyrirtækinu, viðskiptavinum þess og vinnustaðnum og verkferlum. Til að vel geti tekist til er líka mikilvægt að samvinna sé milli fyrirtækisins og nemandans, t.d. um hvar, hvenær og hvernig starfsnámið fari fram, hverjir sjái um einstaka þætti þess og hversu mikið af tíma leiðbeinandans fari hverju sinni í samskipti við nemandann.

Það er ekki gert ráð fyrir að leiðbeinandinn sé stöðugt með nemandanum heldur að þeir komi sér saman um hvernig einstakir verkþættir skulu þjálfaðir og hvenær. Þetta geta þeir til dæmis gert með því að hittast í byrjun dags þar sem farið er yfir hvernig gekk daginn á undan og hvaða verk nemandinn eigi að þjálfra í framhaldinu.

Leiðbeinandinn hefur það hlutverk að aðstoða nemandann við að setja í samhengi og nýta á hagkvæman hátt það efni sem kennarinn hefur farið yfir í skólanum. Hann metur getur, færni og leikni nemandans til að leysa hagnýt verkefni og metur út frá eigin reynslu og þekkingu hvernig til tekst hjá nemandanum. Matið byggir á gátlistum sem, að hluta til, hafa verið samdir fyrirfram.

Í gátlistunum hefur verið reynt að koma með algeng og almenn verkefni sem eiga við um flesta vinnustaði, en þeir geta aldrei gefið fullkomna mynd af öllum þeim fjölbreytilegu verkefnum og aðstæðum sem upp koma á hinum ýmsu vinnustöðum. Því er mikilvægt að leiðbeinandinn, og aðrir sem að þjálfuninni koma, séu vakandi fyrir því að bæta við nýjum verkefnum sem ekki er gert ráð fyrir í gátlistunum, en eru einkennandi fyrir viðkomandi vinnustað. Nauðsynlegt er að skrá þau verkefni í gátlistana og staðfesta þegar þeim er lokið á sama hátt og önnur verkefni.

Þegar jóst er að nemandinn hefur náð fullnaðartökum á einstökum verkefnum og getur framkvæmt þau fúlaust og af öryggi er ekki ástæða til að dvelja lengur við það efni heldur halda áfram og leggja frekar áherslu á þá færniþætti þar sem nemandinn er veikari fyrir. Jafn vel þó

svo að gert sé ráð fyrir að starfsnámið taki alls níu vikur, eða 360 klukkustundir, er ekki ástæða til að nota allan þann tíma ef ljóst er að hluti hans fer í hangs, öllum til leiðinda. Þá er frekar að leyfa nemandanum að sinna ákveðnum verkefnum samhliða öðru starfsfólki, eða upplýsa skólann um að starfsþjálfuninni sé lokið með fullnaðararangri og að ekki sé þörf fyrir lengra starfsnám.



Fjölgreind

Hvað er það? Hvað erindi á hún í ferlimöppu starfsnáms? Hvernig getur þekking á henni nýst leiðbeinendum í starfsnámi?

Með því að kynna, þó ekki væri nema rétt aðeins, eina kenningu eins og fjölgreindarkenninguna, er verið að reyna að kynna fyrir leiðbeinendum að fólk lærir á ólíkan hátt og hefur mismunandi hugmyndir um hvernig því finnst best að læra. Eflaust kannast einhverjir úr hópi leiðbeinenda við að hafa óskað sér að aðrar kennsluáðferðir hefðu verið í boði þegar þeir voru í skóla. Með þessari kynningu er verið að reyna að koma því sjónarmiði á framfæri að það er bæði viðbúið og óhætt að nota aðrar aðferðir en leiðbeinendurnir ólust upp við í skóla. Það er ekki til nein ein rétt aðferð til að miðla upplýsingum á milli einstaklinga, leiðbeinandinn velur sér eina aðferð og nemandinn getur þess vegna kosið einhverja allt aðra. Oftast er munurinn ekki meiri en svo að báðir aðilar skilja hvor annan, en stundum gerist það að allt fer í hnút í samskiptum manna og báðir halda fram að hvorugur skilji hinn.



Flestir þeir sem hafa einhvern tíma tekið á mótí og leiðbeint nýjum starfsmanni verða varir við að fyrri reynsla nýliðans getur skipt miklu máli hversu fljótur hann er að tileinka sér nýtt starf. Getur þar skipt máli hvar hann ólst upp og hvernig uppeldið mótaði hann. Hvort það var í sveit þar sem umgengni við dýr var daglegt brauð, við sjávarsíðuna þar sem lífið snerist um sjósókn og gæftir, eða í þéttbýli þar sem tækifæri til skiplagðra íþróttaiðkana og tónlistarnáms voru kannski fleiri en á landsbyggðinni. Þannig geta ólíkur bakgrunnur og áhugamál skipt máli um hversu langan tíma tekur nýliða að tileinka sér nýtt starf, ekki síður en formleg menntun og skólaganga. Einnig skipta fyrri störf miklu, en þau geta einnig endurspeglað áhugasvið einstaklingsins. Þannig er líklegra að einstaklingur með bakgrunn og áhuga á tónlist, eða öðrum listum, sækir frekar í störf þar sem sköpun og listhneigð fær að njóta sýn en sá sem er með áhuga á vélum og tækjum. Og margir búa yfir færni á ákveðnum sviðum án þess, að því er virðist, að þurfa að leggja mikið á sig til að ná árangri. Dæmi um slíkt er til dæmis sönghæfileikar. Aðrir einstaklingar virðast hafa einstakt lag á vélum án þess að hafa nokkru sinni farið í nám á því sviði.

Þessir ólíku hæfileikar sem einstaklingar búa yfir hafa verið nefndir *fjölgreind* og sett hefur verið fram kenning sem kallast *fjölgreindarkenning*. Flestir búa yfir fleiri en einni greind og á þeim byggja þeir reynsluheim sinn og tengja verk og störf við þann heim.

Leiðbeinandi sem er meðvitaður um helstu gerðir fjölgreindar getur nýtt sér það þegar kemur að því að leiðbeina nýjum starfsmanni, eða nemenda, fyrstu skrefin á nýjum vinnustað.

Fjölgreindarkenningin gerir ráð fyrir að greind megi flokka í átta ólík svið eða greindir. Þær eru:

- Málgreind
- Rök- og stærðfræðigreind
- Rýmisgreind
- Hreyfigreind
- Tónlistargreind
- Samskiptagreind
- Sjálfsþekkingargreind
- Náttúrugreind

<p>Málgreind</p> <ul style="list-style-type: none"> • deila flestir með sér. Hvar sem er í heiminum hafa menn þróað með sér tungumál til samskipta. • felur í sér hæfileikann til að skilja reglur, skipan og merkingu orða • auðveldar minni og upprifjun • er látin í ljós í lestri, ritun, tali og hlustun • er afar mikið notuð í námi og kennslu • Þeir sem tjá sig opinberlega hafa oft þróaða málgreind, s.s. blaðamönnum, rithöfundum og skáldum 	<p>Rök- og stærðfræðigreind</p> <ul style="list-style-type: none"> • felst í að átta sig á mynstrum og tengslum • felur í sér færni í raðbundinni rökleiðslu og aðleiðslu- og afleiðsluhugsun • felur í sér færni í stærðfræðilegum tölvuaðgerðum og færni í að fást við sértæk talnakerfi • er augljós í vísindalegu vinnuferli og aðferðum • er augljós hjá vísindamönnum, stærðfræðingum og rannsóknarlögreglumönnum
<p>Rýmisgreind</p> <ul style="list-style-type: none"> • felur í sér hæfileikann að geta endurskapað rými í huganum eins og flugmenn eða sjómenn • að geta leikið sér með rýmishugmyndir eins og arkitekt eða myndhöggvari eða flugumferðarstjóri • auðveldar skynjun ytri og innri myndheims/myndmál 	<p>Hreyfigreind</p> <ul style="list-style-type: none"> • auðveldar stjórnun á ósjálfráðum og sjálfráðum hreyfingum • felur í sér næmt tímaskyn og vitneskju á því hvenær og hvernig á að gera eitthvað • felur í sér hæfileika til að bæta líkamsfærni með því að sameina hug og hönd eins og t.d. myndhöggvarar og vélvirkjar • dansarar og íþróttafólk sýnir hreyfigreind og einnig þeir sem reiða sig á samhæfingu eins og gullsmiðir og skurðlæknar
<p>Tónlistargreind</p> <ul style="list-style-type: none"> • felur í sér næmi fyrir tóni og takti • er notuð til að þekkja, líkja eftir, endurskapa og skapa tónlist • getur falið í sér færni í að lesa og bregðast við nótum • kemur fyrst í ljós af greindarþáttunum • er augljós hjá tónlistarmönnum, söngvurum, tónlistargagnrýnendum og færum hlustendum 	<p>Samskiptagreind</p> <ul style="list-style-type: none"> • felur í sér næmni gagnvart hugarástandi og skapi annarra • felur í sér hæfni til samstarfs og samvinnu • felur í sér hæfileikann til að hugleiða mörg sjónarmið • er notuð af færustu leiðtogum • er augljós hjá kennurum, ráðgjöfum, meðferðarsérfræðingum, prestum og stjórnáframönnum

Sjálfsþekkingargreind	Náttúrugreind
<ul style="list-style-type: none"> • er notuð til að öðlast sjálfsvitund og til að þróa og tjá tilfinningu fyrir sjálfum sér • felur í sér að íhuga eigin hugsun, sjálfsskilning, eigin viðbrögð • þroskast síðust af öllum greindarþáttunum • er augljós hjá geðlæknum, heimspekingum og andlegum leiðtogum 	<ul style="list-style-type: none"> • felur í sér næmni gangvart öðrum í lífríkinu • kemur fram hjá bændum, veiðimönnum og grasafraeðingum • yfirfærast á umhverfið þó það sé ekki náttúrulegt • tengist þörf mannsins að lifa af • hæfileiki mannsins til að greina á milli lífvera í náttúrunni

Eins og sést af þessu yfirliti búa flestir einstaklingar yfir fleiri en einni greind, en oft eru ein til tvær greindir meira ráðandi en aðrar. Þetta sést meðal annars á því að sumir eru mjög lagvissir og eru fljótir að læra á hljóðfæri, meðan öðrum er gjörsamlega fyrirmanað að halda lagi. Aðrir eru góðir smiðir eða vélvirkjar en geta ekki lært tungumál.

Því má gera ráð fyrir að áhugasvið og færnigreind fari að einhverju leiti saman, þ.e. maður hefur frekar áhuga á því sem liggur vel fyrir honum eða henni að gera, en því sem er flókið og erfitt, jafn vel óskiljanlegt.

Fjölgreind og verslunar- og skrifstofustörf

Þeir sem kjósa sér störf í þjónustugreinum eins og í verslun eða á skrifstofu þurfa að búa yfir góðri samskiptagreind, enda er mikil hluti starfsins samskipti við annað fólk, bæði samstarfsfólk og viðskiptavini. Í matvöruverslun getur náttúrugreind komið sér vel; að hafa áhuga á ávöxtum og grænmeti, hvaðan það kemur, hvernig það er ræktað og hvernig það er matreitt og notað. Rýmisgreind getur líka komið sér vel. Oft þarf að endurraða og skipuleggja hillur og framstillingar og þá kemur sér vel að geta séð í huga sér, hvar er laust pláss og hvernig vörunar raðast í hillurnar.

Skrifstofufólk sem á til dæmis í formlegum samskiptum við aðrar skrifstofur eða stofnanir, jafnvel erlendis, þarf að búa yfir góðri málgreind, því rétt orðnotkun og framsetning þeirra, getur skipt miklu máli um hvernig viðtakandinn skilur (túlkar) skilaboðin. Þá er ekki verra að bókarar búi yfir rök- og stærðfræðigreind. Annars er hætt við að þeir eigi erfiðara með að skilja bókhaldið og uppbyggingu þess og skila því réttu frá sér.

Af þessu má sjá að með því að átta sig á styrkleikum og veikleikum starfsnámsnema og jafnvel samstarfsfólks með hliðsjón af fjölgreindarkenningunni getur leiðbeinandi betur gert sér grein fyrir við hverju má búast af einstaklingnum.

3. Starfsnám

Eins og hefur komið fram byggir starfsnámið á námsskrá *starfsnáms þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum*. Í námsskránni eru sett fram áfangamarkmið fyrir hvern áfanga námsins, þar með talið starfsnámið. Áfangamarkmiðin segja til um hvað nemandinn á að kunna eða geta eftir að hafa lokið hverjum áfanga og lokamarkmiðin hvað hann á að hafa getu til að námi loknu. Markmiðin setja því ramma um það sem skólinn kennir að og einnig hvað fyrirtækjunum er ætlað að kenna og þjálfa að lágmarki í starfsnáminu.



Verslunar- og skrifstofustörf eru sífellt að verða fjölbreyttari og flóknari og gera meiri kröfur til þeirra sem þau vinna. Með því að þjálfa verkunnáttu og vinnubrögð samhliða námi er stefnt að því að nemendur verði hæfari til að takast á við hin ýmsu verkefni strax að námi loknu.

Tilgangur starfsnáms er kennsla og þjálfun í vinnuferlum og vinnutækni. Í starfsnáminu á neminn að læra að umgangast vörur, vöruflokka og þjónusta viðskiptavini í samræmi við kröfur námsins og vinnustaðarins. Hann á að fá þjálfun í að vinna undir kröfum um viðeigandi framkomu og þjónustu. Neminn á að fá upplýsingar um réttindi og skyldur starfsmanna og viðskiptavina, læra um þjónustusiðferði og um mikilvægi góðrar samvinnu á vinnustað. Auk þess á nemandinn að þjálfast í takast á við raunverulegar og fjölbreytilegar aðstæður á vinnustaðnum og takast á við sífellt flóknari viðfangsefni þar sem vinnuhraði, fagleg vinnubrögð og kröfur um fyllstu öryggis- og þjónustubætti tvinnast saman.

Nemendur í *Starfsnámi þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum* eru flestir á framhaldsskólaaldri (16-20 ára) og því má búast við að þeir hafi ekki mikla hagnýta reynslu af verslunar- eða skrifstofustörfum til að byggja á. Því þurfa leiðbeinendur að vera viðbúnir að þurfa að veita þeim meiri athygli en ef um væri að ræða fólk sem komið er með reynslu úr atvinnulífinu.

Markmið starfsnáms í skrifstofugreinum

Áfangamarkmið starfsnámsins segir til um hvaða þekkingu og færni nemandinn á að hafa að því loknu. Áfangamarkmiðin eru sett fram í námsskránni og hafa verið staðfest af menntamálaráðuneytinu. Á grundvelli áfangamarkmiðanna er starfsnámið síðan útfært.

Samkvæmt námsskránni eiga nemendur sem lokið hafa starfsnámi meðal annars að:

- þekkja störf þjónustufulltrúa, getað sinnt símaþjónustu og tekið á móti viðskiptavinum. Flokkað skjöl, póst, önnur erindi sem berast inn á borð fyrirtækisins og komið þeim áfram til vinnslu
- geti unnið við sölu og innkaup á vörum og þjónustu eftir því sem við á
- þekkja helstu vöruflokka og/eða þjónustu sem fyrirtækið býður og geta svarað almennum fyrirspurnum þar um
- hafa fengið innsýn í og kunna að skrá almennar upplýsingar í gagnasafn fyrirtækisins
- geta unnið í samræmi við staðla og verklagsreglur fyrirtækisins, s.s. kröfu um klæðnað, snyrtimennsku, framkomu, trúnað o.s.frv.

Af þessari upptalningu má sjá að viðfangsefni starfsnámsins eru nokkuð umfangsmikil. Með markvissu starfsnámi lærir nemandinn að tengja saman og þar með að öðlast skilning á hvernig fjölbreitt námið nýtist raunverulaga þegar út á vinnumarkaðinn er komið.

Markmið starfsnáms í verslunargreinum

Áfangamarkmið starfsnámsins segir til um hvaða þekkingu og færni nemandinn á að hafa að því loknu. Áfangamarkmiðin eru sett fram í námsskránni og hafa verið staðfest af menntamálaráðuneytinu. Á grundvelli áfangamarkmiðanna er starfsnámið síðan útfært.

Samkvæmt námskránni eiga nemendur sem lokið hafa starfsnámi meðal annars að:

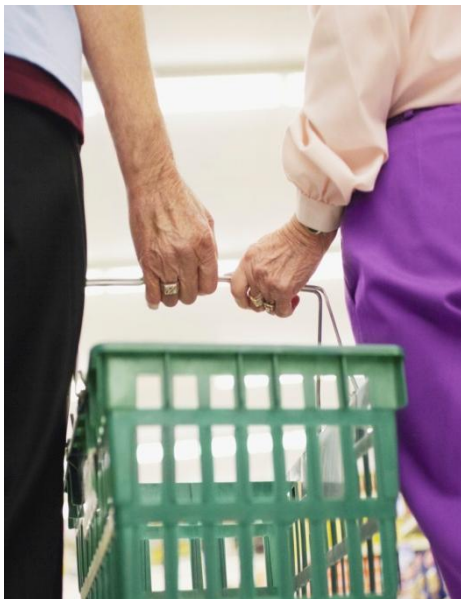
- hafa unnið við þjónustu, sölu, afgreiðslu á vörum og þjónustu
- þekkja og geta veitt upplýsingar um vöruflokka í viðkomandi fyrirtæki
- þekkja almennar vinnureglur við uppröðun og framstillingu á vörum

- geta tekið á móti vörum, komið þeim fyrir með viðeigandi hætti og haft eftirlit réttri afgreiðslu
- kunna að bregðast við einkennum rýrnunar og þekki leiðir til að koma í veg fyrir rýrnun

Af þessari upptalningu má sjá að viðfangsefni starfsnámsins eru nokkuð umfangsmikil. Með markvissu starfsnámi lærir nemandinn að tengja saman og þar með að öðlast skilning á hvernig fjölbreytt námið nýtist raunverulaga þegar út á vinnumarkaðinn er komið.

Samstarf

Starfsnám er sá hluti námsins sem fer fram á vinnustað. Mikilvægt er að starfsnámið sé markvisst, fjölbreytt og þjálfvinnubrögð og færni sem nýtist í starfi. Þar má nefna atriði eins og vinnusiðferði sem birtist í stundvísi, vinnusemi, faglegum metnaði, staðfestu og heilindum.



Einnig vinnubrögð sem birtast í skýrri verkefnisstjórnun, tímastjórnun, skýrum markmiðum, mark-sækni, eftirfylgni, samskiptaleikni, farsælli lausn ágreiningsmála, sveigjanleika og endurskoðun. Einnig að kynna nemanum verkefni og áherslur viðkomandi fyrirtækis, s.s. innri starfsemi og verklagsreglur, trúnaðarskyldu starfsmanna, reglur um meðferð trúnaðarskjala og persónulegra upplýsinga.

Öll framsetning starfsnámsins er hugsað út frá því grundvallarviðhorfi að það sé samstarfsverkefni starfsmanns, vinnuveitanda og skóla. Þetta samstarf er staðfest með skriflegum samningi milli starfsmanns og vinnuveitanda um sveigjanleika og aðstoð á vinnustað vegna námsins og einnig með skriflegum námssamningi milli starfsmanns og skóla um markmið, leiðir og ástundun.

Samstarfið getur einnig falist í samstarfi milli deilda eða sviða innan fyrirtækisins um þjálfun nemandans. Ábyrgðarmaður námsins getur falið fleirum en einum að vera leiðbeinandi eftir eðli verkefna sem nemandinn vinnur hverju sinni. Þannig getur þátttaka fyrirtækisins í starfsnáminu aukið á samskipti milli deilda og orðið um leið vettvangur til að skoða vinnubrögð innan fyrirtækisins og samskipti.

Hlutverk vinnustaðar og leiðbeinanda

Einn af megin styrkleikum námsleiðanna er tenging þeirra við vinnustaðinn og það sem þar fer fram. Markmið starfsnáms er að kynna fjölbreytileika starfa í verslunar- og þjónustufyrirtækjum og auka og efla færni meðal núverandi og verðandi starfsmanna. Til að vel takist þurfa allir að leggja sig fram. Nemandinn þarf að sýna frumkvæði, ábyrgð og áhuga á náminu. Leiðbeinandinn þarf að vera reiðubúinn að veita stuðning og sjá til þess að nemandinn fái tækifæri og aðstæður til að takast á við verkefni sem honum eru falin. Það getur til dæmis verið að nemandinn eigi að afla sér upplýsinga um sögu fyrirtækisins, hver eða hverjir stofnuðu það og hvort og þá hvernig markmið og áherslur í rekstrinum hafa breyst frá stofnun til dagsins í dag. Það getur verið að leiðbeinandinn þekki ekki þá sögu og þá þarf hann að aðstoða nemandann við að finna leiðir til að afla þeirra upplýsinga. Verið getur að einhver eldri starfsmaður með langan starfsaldur þekki þá sögu eða í annarri deild og þá þarf leiðbeinandinn að geta aðstoðað nemandann við að komast í samband við viðkomandi.

Ferilmappan

Til að auðvelda framkvæmd starfsnámsins fær nemandinn og leiðbeinandi hans í hendurnar ferilmöppu í upphafi. Þar er að finna samning milli vinnustaðar, nemandans og skólans um ábyrgð og hlutverk hvers og eins. Auk þess eru þar upplýsingar og dæmi og gátlistar til að auðvelda leiðbeinandanum að skipuleggja og útfæra starfsnámið; hugmyndir að verkefnum, upplýsingum sem nemandinn á að afla sér og atriði til að hafa í huga við mat á frammistöðu nemandans og endurgjöf til skólans.

Nánar er fjallað um ferilmöppuna hér á eftir.

Ávinningur af starfsnámi

Með því að blanda saman hefðbundnu bóknámi og starfsnámi er stefnt að því að nemendur þjálfist og læri að tengja saman og nýta í starfi það sem kennt er í skólanum. Með því sjá nemendur hvernig bóklegi hluti námsins nýtist þegar komið er út í atvinnulífið og að námið hafi tilgang og gagn. Á sama hátt taka nemendur með sér spurningar og sögur úr starfsnáminu með sér í skólann þar sem hægt er að nota þær til umræðna og leita svara. Með þessu fyrirkomulagi er stefnt að því að við lok námsins hafi nemendurnir öðlast raunverulega starfsþekkingu og -færni sem byggir á góðum grunni úr skólanum.

Starfsnám þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum er frábrugðið hefðbundnum námi að því

leiti að starfsnámshluti af skólanáminu. Þannig þjálfast nemendur í vinnubrögðum atvinnulífsins á sama tíma og þeir læra grunnfögin.

Starfsnámi þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum er ætlað að ætlað að mæta þörfum atvinnulífs fyrir menntað fagfólk í þeim atvinnugreinum sem það nær til. Námið svarar til-teknum þörfum atvinnulífsins 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.



Nemendur sem lokið hafa *Starfsnámi þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum* geta haldið áfram námi á öðrum brautum framhaldsskóla og lokið stúdentsprófi á sama tíma og nemendur á öðrum brautum.

Ef vel er staðið að starfsnáminu, getur ávinningur þess orðið ríkulegur, fyrir fyrirtækið, leiðbeinandann, nemandann.

Ávinningur fyrir fyrirtækið

Ávinningur fyrir fyrirtækin getur til dæmis orðið minni starfsmannavelta, Fólk með menntun á sviði verslunar- og skrifstofugreina er líklegt til að sækja í slík störf og sér framtíð í þeim. Nemandi sem verið hefur í starfsnámi í tilteknu fyrirtæki hefur kynnst fyrirtækinu og samstarfsfólkinu og ef vel hefur til tekist getur jafn vel orðið framtíðarstarfsmaður.

Með þátttöku í starfsnáminu fá fyrirtækin tækifæri til að kynna starfsemi sína og veita grunnþjálfun til einstaklinga sem geta orðið framtíðarstarfsmenn og leiðtogar. Starfsnámið gefur

möguleika á að sérhæfa nemandinn í tilteknu starfi og skapa þannig verðmætan starfskraft auk þess sem þátttakan getur skilað sér í aukinni ánægju starfsmanna sem fá tækifæri til að sýna hvað í þeim býr.

Hæft og vel menntað starfsfólk skilar sér í markvissari vinnubrögðum og geta skilað sér í betri rekstri sem aftur þýðir að fyrirtækið er betur í stakk búið að takast á við breytingar í umhverfi sínu og aukið samkeppnisforskot þess.

Þá getur þátttaka fyrirtækisins bætt ímynd þess, virkað jákvætt á viðskiptavininn og þannig verið lóð á vogarskálina í harðri samkeppni.

Ávinningur fyrir leiðbeinandann

Leiðbeinandinn getur einnig hagnast á þátttöku í starfsnáminu. Hann fær tækifæri til að miðla af þekkingu sinni og starfsreynslu og getur borið hana saman við þær kröfur sem skólinn setur. En það er líka tækifæri fyrir hann til að skoða eigin vinnubrögð og samskipti við vinnustaðinn og samstarfsfólk.

Ávinningur fyrir nemandann

Starfsnámið er ekki síst hugsað sem ávinningur fyrir nemandann. Með starfsnáminu fær hann tækifæri til að öðlast dýrmæta starfsreynslu sem jafnframt er metin til eininga í framhaldsskólum. Hann fær tækifæri til að kynnst fjölbreyttum störfum í verslunar- og skrifstofugreinum á markvissan og skipulegan hátt. Starfsnámið er þroskandi og gefur nemandanum tækifæri til að sanna sig í starf og opnar mögulega á framtíðar störf innan greinarinnar. Þá getur starfsnámið aukið sjálfsöryggi nemandans og ýtt undir metnað hans. Hann öðlast raunhæfan skilning á rekstri og starfsumhverfi verslunar- og skrifstofurekstri.

4. Námsferilsbók starfsnáms

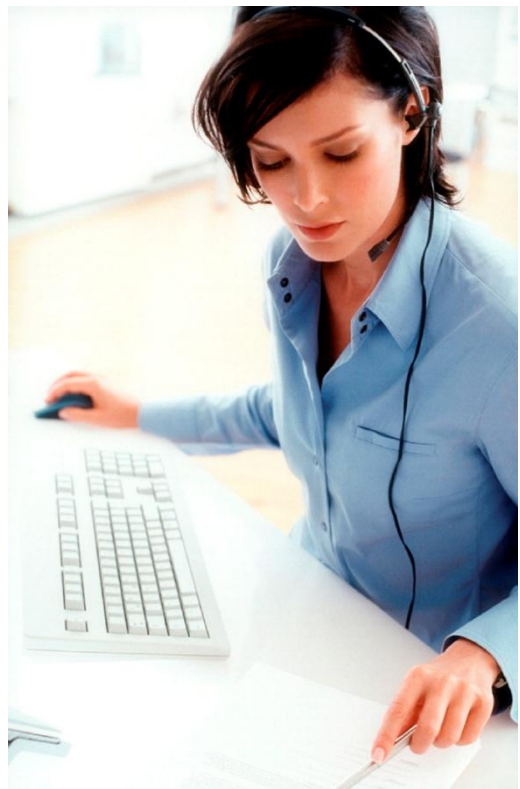
Í námsskrá *starfsnám þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum* eru birtar námsferilsbækur fyrir bæði starfsnám í skrifstofugreinum og verslunargreinum. Þessar ferilbækur (sem í raun eru aðeins ein síða hver) leggja grunninn að starfsnáminu. Ferilmappan, sem áður hefur verið minnst á, styður síðan nánar við ferilbókina með því að koma með hugmyndir og tillögur að verkefnum sem nemandinn vinnur á starfsnámstímanum.

Ferilbókin leggur grunn að námsmati nemandans og því er mikilvægt að báðir aðilar kynni sér hana vel í upphafi.

Námsferilbók starfsnáms í þjónustu

Námsferilbókin er grunnur starfsnámsins. Hún er hluti af námsskrá og þess vegna sá formlegi rammi sem mótar grunn starfsnámsins. Ferilmappan byggir á námsferilbókinni og er henni ætlað að útfæra og útskýra nánar einstök verkefni námsferilbókarinnar sem nemandinn á að vinna meðan á starfsnáminu stendur og fyrir nemandann og leiðbeinandann til að halda á markvissan hátt utan um starfsnámið.

Námsferilbókin skiptir starfsnáminu upp í 5 lotur. Loturnar eru mis langar, frá einni til þrjár vikur. Fyrstu fjórar loturnar eru samtals níu vikur og lýsa þær vinnustaðanáminu. Fimmta og síðasta lotan er ætluð skólanum til svo nemendur geti kynnt sitt starfsnám fyrir skólanum og samnemendum sínum og leiðbeinandanum til að ganga frá umsögn um frammistöðu nemandans að starfsnáminu loknu.



Námsferilbók verslunarbrautar

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

Lota	Verkþættir	Þekking og færni			
			Góð	Viðunandi	Endurtekningar þörf
Lota 1: 3 vikur	Þjónusta, sala og afgreiðsla á vörum og þjónustur. Nemendur 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 ferillbók			
		Skilningur á starfsemi			
		Afgreiðsla á kassa			
		Kassauppgjör			
Lota 2: 3 vikur	Þjálfun í því að veita upplýsingar um vöruflokka. Nemandi lærir að veita upplýsingar og þjóna viðskiptavininum með faglegum hætti. Hann lærir að hafa eftirlit með vöru.		Góð	Viðunandi	Endurtekningar þörf
		Vörubekking			
		Þekking á viðskiptavininum			
		Vörutalning			
		Þjónustulund			
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.		Góð	Viðunandi	Endurtekningar þörf
		Móttaka á vörum			
		Frágangur á vörum			
		Innra eftirlit			
		Raða vörum			
Lota 4: 1 vika	Rýrnun Nemandi lærir að þekkja einkenni rýrnunar og leiðir til þess að koma í veg fyrir rýrnun, þjófnað og skemmdir á vörum.		Góð	Viðunandi	Endurtekningar þörf
		Skilningur á rýrnun			
		Þekkir leiðir rýrnunar			
		Skilningur á vörum			
Lota 5: 1 vika	Annað stöðumat. Umsögn	Leiðbeinandi skrifar umsögn um framgang starfsnámsins og framfarir nemandans. Nemandi lýkur við frágang ferilmöppu. Kynnir vinnustað fyrir skóla og sammemendum.			

Námsferilsbók starfsnáms- Skrifstofubraut

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

Lota	Verkþættir	Þekking og færni			
			Góð	Viðunandi	Endurtekningar 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				
		Skilningur á ferilbók			
		Skilningur á starfsemi			
		Símaþjónusta			
		Meðferð pósts, skjala og erinda			
Lota 2: 3 vikur	Þjónusta og móttaka viðskiptavina. Nemandi lærir að veita upplýsingar og þjóna viðskiptavininum með faglegum hætti.		Góð	Viðunandi	Endurtekningar þörf
		Þjónustulund			
		Þekking á vörum og þjónustu			
		Þekking á viðskiptavininum			
		Verklag			
Lota 3: 2 vikur	Vinna með sértæk og almenn bókhalds-, launa og fjárhagskerfi. Nemandi lærir að vinna við forrit þjónustufyrirtækis og skrá upplýsingar í gagnasafn.		Góð	Viðunandi	Endurtekningar þörf
		Þjónustulund			
		Skilningur á verklagsreglum			
		Innra eftirlit			
		Færni til að takast á við verkefni			
Lota 4: 1 vika	Sala og innkaup á vörum og þjónustu. Nemandi lærir sölu og innkaup á vörum og þjónustu.		Góð	Viðunandi	Endurtekningar þörf
		Þjónustulund			
		Skilningur á vörum (innkaup-sala)			
		Skilningur á rýrnun			
		Viðbrögð við rýrnun			
Lota 5: 1 vika	Annað stöðumat. Umsögn	Leiðbeinandi skrifar umsögn um framgang starfsnámsins og framfarir nemandans. Nemandi lýkur við frágang ferilmöppu. Kynnir vinnustað fyrir skóla og samnemendum.			

5. Ferilmappa starfsnáms

Eins og áður hefur komið fram fá nemandinn og leiðbeinandi hans *ferilmöppu* í upphafi námsins. Ferilmappan byggir á þeirri forskrift sem sett er fram í ferilbókinni (sjá hér að framan). Í ferilmöppunni er starfsnáminu lýst og þeim verkþáttum sem nemandinn á að leysa af hendi og öðlast þjálfun í að framkvæma, hvort heldur hann er á skrifstofu– eða verslunarbraut.

Ferilmöppurnar eru tvær; annars vegar fyrir nemendur á verslunarbraut og hins vegar fyrir nemendur á skrifstofubraut. Nemandinn og leiðbeinandinn fá sitt hvora möppuna. Eru þær í megindráttum eins, nema að ferilmappa leiðbeinandans inniheldur einnig gátlista fyrir starfsnámið.

Í ferilmöppuna safnar nemandinn upplýsingum um störfín sem hann sinnir, vinnustaðinn og starfsgreinina. Þess vegna er mikilvægt að ferilmappan sé ætíð til staðar þegar nemandinn er í starfsnáminu.

Námsmat nemandans byggist á dagbók nemenda og ferilmöppunni. Þar skal koma fram a) lýsing á fyrirtækinu og starfsemi þess, b) lýsing á fyrirtækjabragnum, c) lýsing á viðfangsefnum hjá fyrirtækinu.

Gátlistar

Starfsnámið byggist á skapa raunveruleg verkefni svo nemandinn öðlist skilning og innsýn í starfsemi fyrirtækisins og starfsgreinina og geti tekist á við algengustu verkefni að því loknu. Einnig er eitt af markmiðum starfsnámsins að sýna nemendum fram á hvernig skólanám nýtist í starfi — og hvernig reynsla úr atvinnulífinu getur nýst í námi.

Til að sem bestur árangur verði af starfsnáminu er mikilvægt að þeir verk- og færniþættir sem kenndir eru í skólanum séu þjálfaðir samhliða á vinnustaðnum. Einn helsti ávinningur af starfsnáminu er að gefa nemandanum tækifæri til að tengja saman og skilja hvernig námsefnið í skólanum nýtist þegar komið er út úr vernduðu umhverfi skólans og í kaldan raunveruleikann.

Til að auðvelda leiðbeinendum framkvæmd starfsnámsins hafa verið búnir til sérstakir

gátlistar. Eru þeir hluti af ferilmöppu námsins og fær leiðbeinandi þá í hendur í upphafi. Gátlistunum er ætlað að vera hugmyndabanki fyrir leiðbeinendur til að leita í, skrá þau verkefni sem nemandinn hefur tekist á við og hvað færni er verið að þjálfa – og til að staðfesta þekkingu og færni nemandans.

Dæmi um gátlistaverkefni				
	Lokið	Ólokið	Staðfest af (nafn)	Dags.
Nemandi telur upp almennar ástæður kvörtunar og kemur með a.m.k. eina hugmynd um leið til að bæta þann þjónustubátt og gera kvartanaferlið skilvirkara.				
Nemandi sýnir í starfi vilja til að leita lausna á óhefðbundinn hátt (notar skapandi hugsun) og kemur með a.m.k. eina lausn á sviði þjónustu þar sem verkefni er leyst á nýjan hátt.				
Nemandi notar Netið til að leita upplýsinga um vöru eða þjónustu sem fyrirtækið selur, eða sem er selt/veitt á markaði.				
Nemandi kann og getur leitað upplýsinga í upplýsingakerfi fyrirtækisins um vörur/þjónustu sem fyrirtækið notar.				
Önnur verkefni sem nemandi vinnur (leiðbeinandi skrifar inn):				

Það verður aldrei gerlegt að semja gátlista þannig að þeir henti öllum störfum og fyrirtækjum. Ef verkefni sem lögð eru til í gátlistanum passa ekki vinnustaðnum þurfa nemandinn og leiðbeinandinn að koma sér saman um ný verkefni sem passa vinnustaðnum. Það er mjög jákvætt ef leiðbeinandinn getur komið með tillögur að nýjum verkefnum og meira viðeigandi en þau sem eru í gátlistunum. Þess vegna eru leiðbeinendur beinlínis hvattir til að hafa þetta í huga og að strika út úr gátlistunum þau verkefni sem ekki eiga við en semja ný verkefni sem

eru raunhæfari fyrir nemandann að fást við og lýsa starfsemi fyrirtækisins betur. Þetta gerir líka námið enn hagnýtara og sérhæfðara fyrir hvern vinnustað. Þess vegna er mikilvægt að leiðbeinandinn skrái viðbótarverkefni hjá sér svo þau gleymist ekki. Viðbótarfærni sem þannig fæst er einnig til lokamats eins og annað starfsnám.

Í námsferilbókinni er einstökum verkþáttum gefinn tiltekinn tími til þjálfunar, frá einni til þrem vikum. Það getur aftur á móti verið einstaklingsbundið hversu mikinn tíma nemandinn þarf til að ná tókum á hverju verkefni fyrir sig. Því verður leiðbeinandinn að vera þess meðvitaður að hér er einungis um tillögur að ræða. Það er síðan hans að ákveða hvenær nemandinn hefur náð svo góðum tókum á verkinu að hægt sé að halda áfram. Áhersla er lögð á að námið sé sveigjanlegt í samræmi við reynslu og þekkingu nemandans, þannig að ekki sé verið að eyða tíma að óþörfu í nám sem engu skilar, heldur sé hægt að einbeita sér að þeim þáttum sem raunveruleg þörf sé á að styrkja; það er færnin og getan sem verið er að efla með náminu, ekki að eyða sem mestum tíma.

Ef tveir eða fleiri starfsmenn eru ábyrgir fyrir þjálfun einhvers verkþáttar, staðfesta þeir og meta í sameiningu frammistöðu nemandans þegar þjálfun er lokið. Leiðbeinandinn ber síðan ábyrgð á að staðfesta færni starfsmannsins í gátlistana.

Þess þarf að gæta að ný verkefni séu í samræmi við markmið og kröfur námsins.

Námsdagbók



Meðan á starfsnáminu stendur er mikilvægt að bæði leiðbeinandinn og nemandinn haldi dagbók. Starfsnámið er alls 360 klukkustundir eða 9 vikur á vinnustað sem geta dreifst á mun lengri tíma, t.d. heilan vetur. Því getur verið erfitt að muna hvað gert var í byrjun námsins og hvernig nemandinn stóð sig í upphafi miðað við hvernig hann hefur þroskast á námstímanum. Því er mikilvægt að leiðbeinandinn haldi dagbók þar sem hann skráir hjá sér hvaða verkefni nemandinn er að vinna að hverju sinni, hvernig hann tekur leiðsögn og hvort hann sýni framfarir. Dagbókin getur verið á hvað formi sem er, gormabók, mappa, laus blöð eða tölvan. Það sem fyrst og fremst gildir er að halda saman á einum stað upplýsingum

sem sýna framgang námsins og liggja síðan til grundvallar umsögn leiðbeinandans til skólans að námi loknu.

Námsmat

Það er eitt af verkefnum leiðbeinandans að gefa umsögn um frammistöðu nemandans að starfsnáminu loknu. Ekkert hefðbundið nám er í starfsnáminu, heldur er eingöngu byggt á námsmati og umsögn leiðbeinandans. Námsmatið þarf þess vegna að fara fram jafnt og þétt meðan á starfsnáminu stendur. Til að vel takist til með matið er því mikilvægt að leiðbeinandiinn sé vakandi og meðvitaður um markmið og árangur starfsnámsins og stöðu nemandans

Tilgangur námsmatsins er að kanna að hve miklu leyti neminn hefur náð markmiðum námsins sem sett eru í viðkomandi áföngum. Leiðbeinendur eru hvattir til þess að meta nám nemenda með fjölbreytilegum hætti og gefa umsagnir.



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 starfsnámi. 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.

Leiðbeinandi er beðinn um að styðjast við gátlista ferilmöppunnar, dagbók og aðra punkta sem hann getur nýtt sér við gerð námsmats. Þar skal koma fram a) lýsing á fyrirtækinu og starfsemi þess, b) lýsing á fyrirtækjabragnum, c) lýsing á viðfangsefnum hjá fyrirtækinu. Námsmatið þarf ekki að vera langt og ágætt viðmið er ½ til 1 blaðsíða.

Þegar leiðbeinandinn gerir sitt námsmat er gott að hafa eftirfarandi í huga:

- Framfarir (hefur nemandinn sýnt framfarir á námstímanum?)
- Áhugi (hefur nemandinn sýnt áhuga á þeim verkefnum sem honum hafa verið falin, vinnustaðnum og því sem þar er að gerast í fyrirtækinu? Tekur hann þátt í samræðum, kemur hann með hugmyndir og tillögur? Spyr hann að fyrri bragði um hvernig og hvers vegna vinnan og verkefni eru unnin eins og raun ber vitni?)
- Frumkvæði (hefur nemandinn sýnt frumkvæði og komið með tillögur, hugmyndir og fleira? Leitar hann uppi verkefni ef hann er verkefnalaus?)
- Innsæi (hefur innsæi/skilningur nemandans gagnvart vinnunni aukist og skýrst á námstímanum?)
- Þjónustulund (hvernig er þjónustulund nemandans? Sýnir hann starfsfólki og viðskiptavinum kurteisi og virðingu? Reynir hann að leysa úr vandamálum þannig að allir aðilar séu sáttir?)
- Samskipti (hvernig er samskiptahæfni nemandans? Tekur hann uppbyggilegri gagnrýni, handleiðslu, leiðbeiningum o.s.frv.? Tekur hann þátt í samræðum, spyr hann spurninga að fyrri bragði, kemur hann með hugmyndir og tillögur?)

Verkefni

Hér á eftir eru nokkrar spurningar sem tilvalið er að leiðbeinendur svari áður en starfsnámið hefst. Markmið þeirra eru að fá leiðbeindur til að íhuga starf sitt, hlutverk sitt sem leiðbeinandi og hvernig þeir geti nálgast það á sem skilvirkastan hátt. Fyrir flesta leiðbeinendur er hér um nýtt verkefni að ræða, þó svo að þeir hafi kannski reynslu af að taka á móti nýjum starfsmönnum. Það sem er kannski nýjast og veldur þess vegna helst óöryggi um framkvæmdina er að unnið innan marka námsskrár framhaldsskólans en ekki eingöngu út frá forsendum fyrirtækisins. Þess vegna þarf umgjörð starfsnámsins að vera formlegri en þegar nýr starfsmaður hefur störf í fyrirtækinu.

Það gerir starfsnámið líka fjölbreyttara, en um leið auðveldara fyrir leiðbeinandann og nemandann ef leiðbeinandinn hefur gefið sér smá tíma til að íhuga hvernig hægt sé að nálgast þetta verkefni.

Leiðbeinandinn getur einnig lagt þessar spurningar fyrir nemandann meðan á starfsnáminu stendur.

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Markmið starfsnámsins eru á bls. 23-24. Skrifðu niður hugmyndir ykkar um markmið námsins, hvernig hægt er að ná þeim og hvað þið teljið mikilvægt að nemandinn læri í starfsnáminu.</p>	leiðbeinanda	
<p>Hvaða verkefnum sinnir þú daglega? Hvernig passa þau við markmið námsins? Þarftu að tala við aðra samstarfsmanna um hluta af þjálfuninni? Um hvað? Við hverja er hægt að tala?</p>	leiðbeinanda	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hvaða aðferðum getur þú beitt til að miðla þinni reynslu og þekkingu til nemandans?	leiðbeinanda	
Fær starfsfólk tækifæri til að takast á við ný og krefjandi verkefni? Hafa starfsmenn möguleika á að vinna sig upp innan vinnustaðarins (fyrirtækisins)?	leiðbeinanda	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Eru tískustraumar í rekstri fyrirtækisins? Eru breytingar á starfsumhverfinu algengar? T.d. varðandi skipulag á vinnustað: opin rými, hópvinna, sjálfsafgreiðsla, vöruframboð, á Netinu, í þjónustu.</p>	<p>leiðbeinanda</p>	
<p>Hvernig mæta fyrirtæki ólíkum þörfum viðskiptavina?</p>	<p>leiðbeinanda</p>	<p>Dæmi: Verð, opnunartími, vöruúrval, varahluta- og viðgerðarþjónusta, símaþjónusta, þjónustuver o.s.frv. Fleira?</p>

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hvernig meta fyrirtæki frammistöðu sína?	leiðbeinanda	
Hvernig getur markviss starfsmannastefna stuðlað að samkeppnisforskoti?	leiðbeinanda	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hvernig byggir vinnustaðurinn upp hæft og tryggt starfsfólk?	leiðbeinanda	Þjálfun Menning (Culture) Viðurkenning
Hvernig og hvers tekst vinnustaðurinn á við fjölbreytileika meðal starfsfólks og viðskiptavina?	leiðbeinanda	Trúarbrögð – vinnutími Tungumál – þjóðerni Fatlaðir o.s.frv.

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Er viðskiptavinum vinnustaðarins skipt í ólíka hópa? Fá þeir mismunandi þjónustu?	leiðbeinanda	
Hvaða lagalegar og siðferðilegar spurningar vakna við kaup á vörum frá birgjum?	leiðbeinanda	<p>Eðlilegir viðskiptahætti – undir- eða yfirboð Hámarks- eða lágmarksverð Kröfur frá birgjum um sérstaka aðstöðu Boð um, eða ósk um óeðlilegar gjafir til að liðka fyrir samningum Greiðslur fyrir hillupláss Einkaréttur Vörumerkjafalsanir Birgi gerir kröfu um að keypt sé önnur var til að fá að selja fyrstu vöru Samkeppnishömlur</p>

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Hvaða atriði eru höfð í huga þegar tekin er ákvörðun um veðlagningu á vöru eða þjónustu?</p>	<p>leiðbeinanda</p>	<p>Verðnæmni Samkeppni Kostnaður Lagalegar skyldur</p>
<p>Hvernig breytir fyrirtækið vöruverði yfir ákveðið tímabil?</p>	<p>leiðbeinanda</p>	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Hvert er ábyrgðarsvið skrifstofu- eða verslunarstjóra?</p>	<p>leiðbeinanda</p>	<p>Dæmi: Starfsmannamál Atvinnuviðtöl og mannráðningar Þjálfun nýrra starfsmanna Kynna nýja starfsmenn Hvatning Mat á frammistöðu og endurgjöf Viðurkenning fyrir frammistöðu Kostnaðarstjórnun Auka framlegð starfsmanna Draga úr viðhaldskostnaði og orkunotkun Draga úr rýrnun Vörustjórnun Framstilling og uppröðun á vörum Samstarf við birgja Val á nýjum vörum Innkaup Skipuleggja sérstakar upptökur og tímabil Skipuleggja tilboð Þjónusta við viðskiptavinum</p>
<p>Hvað lagalegu og siðferðislegu atriði verður stjórnandi að hafa í huga gagnvart samstarfsmönnum sínum? (Lágmarks-) aldur starfsmanna Vinnutími Laun Frítími Áreitni</p>	<p>leiðbeinanda</p>	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hvað getur stjórnandi gert til að auka framleiðni og minnka kostnað?	leiðbeinanda	
Hver eru megin atriðin við hönnun vinnustaðarins?	leiðbeinanda	<ul style="list-style-type: none"> Endurspegla verðstefnu Byggja upp traust Hvetja og hafa áhrif á kauphegðun viðskiptavina Sveigjanleiki Samskipti Stýra flæði viðskiptavina Taka tillit til kostnaðar Mæta lagalegum kröfum (eldvarnir, fatlaðir o.s.frv.)

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Hvernig er vinnurýminu skipt upp? Í verslun t.d. milli dagvöru og sérvöru? Á skrifstofu milli opinna (almennings) og lokaðra rýma (eingöngu starfsmenn)?</p>	leiðbeinanda	
<p>Hversu „æsandi“ á vinnustaður að vera? Lýsing Andrúmsloft Litir Tónlist Lykt</p>	leiðbeinanda	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hvaða þjónusta er í boði hjá fyrirtækinu?	leiðbeinanda og nema	Greiðslukort Viðskiptamannakort Máta Prófa Vöruskil Heimsending Greiðsludreifing Gjafakort Gjafalisti Gjafapakningar Aðstoð við fatlaða Hraðbanki Sýnikennsla Aðstoð við samsetningu Lengri opnunartími Bílastæði Leikherbergi fyrir börn Viðgerðaþjónusta Mátunarklefar Ábyrgð
Hvernig meta viðskiptavinir þjónustu?	leiðbeinanda og nema	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hvað þarf vinnustaðurinn að gera til að bjóða upp á gæða þjónustu?	leiðbeinanda	
Hvernig getur fyrirtækið bætt fyrir lélega þjónustu?	leiðbeinanda og nema	Hlusta á viðskiptavininn Bjóða sanngjarna lausn Leysa vandamálið fljótt

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hvert er hlutverk vinnustaðarins? Hvaða vörur eða þjónustu selur hann? Hvaða þjónustu veitir hann?	leiðbeinanda og nema	
Hver eru helstu verkefni starfsmanna vinnustaðarins?	leiðbeinanda og nema	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Nokkrar siðferðisleg álitamál:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Á fyrirtæki að selja vörur eða þjónustu ef grunur er um að framleiðandi hafi beitt starfsfólk sitt þvingunum við framleiðsluna (t.d. barnaprælkun)? • Á fyrirtæki að auglýsa að það bjóði verð eða þjónustu þó það standist ekki alltaf? • Á stjórnandi að þiggja dýrar gjafir frá hagsmunaaðila? • Er rétt að beita harðri sölumennsku þó vitað sé að varan henti ekki viðskiptavininum? • Er í lagi að höfða til barna í auglýsingum? • Er rétt að gera upp á milli viðskiptavina? 	<p>leiðbeinanda og nema</p>	
<p>Hér fyrir neðan eru nokkur dæmi um verslanir. Getið þið bætt við þennan lista?</p> <p>Dæmi:</p> <p>Bíla- og vélasölur Húsgagnaverslanir Raftækjaverslanir Byggingavöruverslanir Matvöruverslanir Heilsu- og snyrtivöruverslanir Sala á olfum og eldsneyti Fataverslanir – karla, kvenna, barna Skóverslanir Úra- og skartgripaverslanir Íþróttá- og útivistarvörur Tónlistarverslanir Bókaverslanir Netverslanir, hússala, póstverslanir, sjónvarpsmarkaður</p>	<p>leiðbeinanda og nema</p>	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Hér fyrir neðan eru nokkur dæmi um þjónustufyrirtæki. Getið þið bætt við þennan lista?</p> <p>Dæmi: Ferðaskrifstofa Banki Verkalýðsfélag Bókhaldsþjónusta Auglýsingastofa Flutningastarfsemi Heildverslun</p>	leiðbeinanda og nema	
<p>Er verslun þjónustufyrirtæki? Hvað er þjónusta? Hvað einkennir þjónustufyrirtæki?</p>	leiðbeinanda og nema	<p>Verslun selur tiltekna vörur sem kaupandinn fær í hendurnar og getur snert og jafnvel notið lengi eftir að varan hefur verið keypt. Þjónustufyrirtæki bjóða oftast vöru sem er óáþreifanleg</p>

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Nefnið nokkur atriði sem geta skipt máli við staðarval fyrirtækis.	leiðbeinanda og nema	
Hvers vegna skiptir starfsmannastefna máli fyrir frammistöðu vinnustaðarins?	leiðbeinanda og nema	Starfsmannavelta Verk- og vörubekking Þjónusta við viðskiptavini

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hvernig berast vörur og upplýsingar frá birgjum til verslunarinnar og áfram til neytanda?	leiðbeinanda og nema	
Hvernig berast upplýsingar til skrifstofunnar (t.d. frá öðrum deildum, viðskiptavinum eða birgjum)?	leiðbeinanda og nema	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hverskonar upplýsingatækni einkennir samskipti birgja og verslunar?	leiðbeinanda og nema	
Hvaða ráðum er óheimilt að beita við ákvörðun um vöruverð?	leiðbeinanda og nema	Undirboð Samráð Verðmismunun Loforð sem ekki standast (auglýsa/bjóða vöru sem ekki er til eða verð sem ekki stenst í von um að selja aðra og dýrari vöru í staðin) Annað verð á kassa en á hillu

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
Hvað getur stjórnandi gert til að fyrirbyggja rýrnun?	leiðbeinanda og nema	
Hvaða aðferðir detta þér í hug til að meta árangur og frammistöðu nemandans í starfsnáminu?	leiðbeinanda vegna mats	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Hvað eru framfarir? Hvernig er hægt að meta framfarir? Hvað þarf að hafa í huga við þjálfun og mat?</p>	<p>leiðbeinanda vegna mats</p>	
<p>Hvað er áhugi? Hvernig er hægt að meta áhuga? Hvað þarf að hafa í huga við þjálfun og mat?</p>	<p>leiðbeinanda vegna mats</p>	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Hvað er frumkvæði? Hvernig lýsir frumkvæði sér? Hvernig er hægt að meta frumkvæði? Skrifðu nokkrar aðferðir sem þér detta í hug. Hvað þarf að hafa í huga við þjálfun og mat?</p>	<p>leiðbeinanda vegna mats</p>	
<p>Hvað er innsæi? Hvernig er hægt að meta innsæi/skilning? Hefur innsæi nemandans gagnvart vinnunni aukist og skýrst á námstímanum? Hvað þarf að hafa í huga við þjálfun og mat?</p>	<p>leiðbeinanda vegna mats</p>	

Spurningar / umræðuefni	Fyrir	Athugasemdir / svör
<p>Hvað er þjónusta? Hvað er þjónustulund? Hvernig birtist þjónustulund? Hvernig er hægt að meta þjónustu? Hvernig er þjónustulund nemandans? Hvað þarf að hafa í huga við þjálfun og mat?</p>	<p>leiðbeinanda vegna mats</p>	
<p>Hvað er samskiptahæfni? Hvernig er hægt að meta samskiptahæfni? Tekur nemandinn uppbyggilegri gagnrýni, handleiðslu, leiðbeiningum o.s.frv. Hvað þarf að hafa í huga við þjálfun og mat?</p>	<p>leiðbeinanda vegna mats</p>	