

ENTERPRISED

Fullorðnir nemar tilbúnir til starfa

IO3: Handbók fyrir fræðsluaðila og ferðapjónustufyrirtæki - Vettvangsþjálfun fyrir leiðbeinendur í fullorðinsfræðslu

Developed by PYMEV



November 2021



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

This project (project n° 2019-1-IS01-KA204-051147) has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Efnisyfirlit

Kynning.....	3
1. Mikilvægi þess að þjálf leiðbeinandann	4
1.1 Bakgrunnur.....	4
1.2 Þjálfun leiðbeinanda.....	4
2. Hönnun vettvangsþjálfunar.....	5
2.1 Hvað felst í handbókinni? Handbókin veitir almennar leiðbeiningar um hnitmiðaða fræðslu leiðbeinenda í ýmsum fyrirtækjum innan ferðapjónustu. Í handbókinni eru kynntar nokkrar meginlínur um hvernig hægt er að skipuleggja vettvangsþjálfun sem hægt er að hliðra til og aðlaga eftir sérkennum hvers fyrirtækis eða starfsemi.	5
2.2 Hver er tilgangur handbókarinnar?	5
2.3 Fyrir hvern er handbókin?	5
2.4 Viðskiptalegur ávinningur.....	6
2.5 Umsjón með dagskrá vettvangsþjálfunarinnar	6
2.6 Vettvangsþjálfun í fyrirtæki	7
2.7 Þróun vettvangsþjálfunar	9
Sérstakt vegna COVID-19	15
3. Hvatningarfundur fyrir leiðbeinendur sem taka þátt í vettvangsþjálfun	15
3.1 Hvað felst í hvatningu?.....	16
3.2 Markmið	17
3.3 Væntingar.....	18
3.4 Að byggja á jákvæðni.....	18
4. Undirbúningur fyrir mentora á vinnustað	19
4.1 Mentorinn	19
4.2 Verkefni mentors.....	19
5. Eftirfylgni mats	21
5.1 Matstæki	22
5.2. Umsagnir	22
6. Template of framework agreements between adult training provider and the respective hosting company (example).....	24



Kynning

Í verkefninu "Enterprised — Fullorðið fólk tilbúið til starfa" er áhersla á að auka og þróa hæfni leiðbeinenda og annars starfsfólks í skilvirkri fullorðinsfræðslu fyrir einstaklinga með litla formlega menntun að baki. Markmið Enterprised er að auka gæði þjálfunar með því að veita leiðbeinendum í fullorðinsfræðslu nægjanlega aðferðafræðilega þekkingu og úrræði varðandi virka kennslu í takt við núverandi aðstæður á vinnustað, og jafnframt horfur til að nemandi fái starf við hæfi til lengri tíma litið. Þetta er sérstaklega brýnt fyrir ferðaþjónustuna sem er mikilvæg atvinnugrein í þátttökulöndunum: Íslandi, Austurríki, Spáni og Noregi.

Markmið þriggja helstu afurða Enterprised verkefnisins er:

Að styðja leiðbeinendur við að öðlast skilning á sérstöðu fólks (nema) sem hefur stutta formlega menntun að baki og starfar í ferðaþjónustu. Jafnframt að útbúa gott safn (raun)dæma sem byggja á aðstæðum og sem hægt er nýta við þjálfun nema í samvinnu við fyrirtæki í geiranum.

Í þessu skjali eru **leiðbeiningar í tengslum við markmið IO3**, sem miða að því að veita fræðsluaðilum og atvinnurekendum í ferðaþjónustu aðferðafræðilegar leiðbeiningar um hvernig heppilegast sé að skipuleggja stutta og hnitmiðaða vettvangsþjálfun fyrir leiðbeinendur í fullorðinsfræðslu.

Þessi afurð byggir á þeirri ályktun að reglulegur og beinn aðgangur leiðbeinenda að hefðbundnu vinnuumhverfi ferðaþjónustufyrirtækja stuðli að samþættingu fræðslu og raunaðstæðna á vinnustað.

Handbókin byggir á hugmyndafræði vettvangsnáms og er aðlöguð að markhópnum, í þessu tilviki leiðbeinendur fullorðna. Aðferðafræði við þróun handbókarinnar má beita við hönnun leiðarvísar sem tengjast öðrum atvinnugreinum. Það getur líka hentað námi á háskólastigi þar sem leitað er lausna við að samræma framboð fræðslu að kröfum vinnumarkaðarins.



1. Mikilvægi þess að þjálf leiðbeinandann

1.1 Bakgrunnur

Um þessar mundir er ferðapjónusta er einn mikilvægasti atvinnu- og menningargeiri í heimi. Sem atvinnustarfsemi skiptir ferðapjónusta afar miklu máli þar sem hún hefur mjög mikilvæg áhrif á hagvöxt og atvinnu, auk þess að stuðla að efnahagslegri og félagslegri þróun á höfuðborgarsvæðinu og á landsbyggðinni.

Að auki er ferðapjónusta mjög mikilvæg vegna þeirra áhrifa sem hún getur haft á atvinnulíf, menningu og arfleifð landa, sem og náttúruarf og sjálfbæra þróun.

Tölur frá 2018 sýna að í ferðapjónustufyrirtækjum störfuðu 12,3 milljónir manna, og þá var eitt af hverjum 10 fyrirtækjum í ferðapjónustu (Eurostat, 2021).

Ferðapjónustan býður upp á ýmis atvinnutækifæri fyrir fólk án atvinnu sem velur að fjárfesta í endurmenntun til að auka líkur á ráðningu.

1.2 Þjálfun leiðbeinanda

Starf leiðbeinandans snýst um meira en að miðla efni í kennslustofu og leggja fyrir verkefni. Leiðbeinandinn þarf að vera virk/ur í leiðsögn-, innlögn og umræðu. Til þess að þjálfunin nái árangri og til að tryggja starfshæfni fullorðinna nema þurfa leiðbeinendur sem koma að þjálfuninni að hafa hæfni til að miðla bæði fræðilegu og hagnýtu efni sem undirbýr nemana við að ná árangri í starfi í ferðapjónustu. Því er tilvalið fyrir leiðbeinendur að taka þátt í vettvangsþjálfun þar sem þeir leggja áherslu á að kynnast mismunandi starfssviðum ferðapjónustunnar. Þannig geta þeir veitt nemum betri undirbúning, og ákveðna öryggistilfinningu fyrir að geta sinnt störfum sínum og um leið dregið úr starfsmannaveltu.

Endurmenntun fyrir leiðbeinanda tryggir að starfsþróunin staðni ekki. Vettvangsþjálfun fyrir leiðbeinendur á vinnustöðum á að veita nauðsynleg verkfæri til að takast á við þær áskoranir er varða kröfur um kunnáttu 21. aldar færni og til að þjálfa fullorðna nemendur í bæði fræðilegum og verklegum þáttum sem nauðsynlegir eru til að ná árangri og ljúka menntun.

Leiðbeinandi þarf að geta séð fyrir þarfir starfsfólks framtíðar og undirbúið það undir að bregðast við og taka ákvarðanir við mismunandi aðstæður sem komið geta upp í ferðapjónustu. Fræðilegar hugmyndir, án nokkurs samhengis, eru beinlínis ónothæfar til aðgerða.

Vettvangsþjálfun leiðbeinanda er ferli sem auðveldar honum að þróa með sér þekkingu, efla færni og hegðun til að sinna kennslu með farsælum hætti.



Fyrir leiðbeinandann getur þjálfun leitt til jákvæðari viðhorfa, þar sem þjálfunin eykur nauðsynlega þekkingu til að iðka kennslu á öllum stigum. Einnig getur þjálfunin aukið sjálfstraust, faglega þróun leiðbeinenda, bætt samband nema og leiðbeinanda, hvatt til samskipta, og aukið hæfni á ýmsum sviðum.

2. Hönnun vettvangsþjálfunar

Eftirfarandi er yfirlit yfir dæmi um hvernig hægt er að skipuleggja vettvangsþjálfun. Dæmið sem hér er kynnt er umfangsmikið og krefst skuldbindingar ferðapjónustufyrirtækja. Hægt að stytta og stilla efnið eftir aðstæðum og nota einstök skref eða hluta ferlisins ein og sér. Markmiðið er, eins og fyrr segir, að undirbúa leiðbeinendur í fullorðinsfræðslu fyrir þarfir atvinnulífsins.

2.1 Hvað felst í handbókinni?

Handbókin veitir almennar leiðbeiningar um hnitmiðaða fræðslu leiðbeinenda í ýmsum fyrirtækjum innan ferðapjónustu. Í handbókinni eru kynntar nokkrar meginlínur um hvernig hægt er að skipuleggja vettvangsþjálfun sem hægt er að hliðra til og aðlaga eftir sérkennum hvers fyrirtækis eða starfsemi.

2.2 Hver er tilgangur handbókarinnar?

Tilgangur handbókarinnar er að auka gæði þjálfunar svo hún leiði til aukinnar hæfni hjá bæði núverandi og framtíðar starfsfólki innan ferðapjónustu.

Leiðbeinendur sem taka þátt í vettvangsþjálfun hjá ferðapjónustufyrirtækjum munu:

- auka eigin færni í faginu með því að beita í reynd þeirri fræðilegu þekkingu sem þau miðla
- læra meira um hefðbundna verkferla og verklag í vinnuaðstæðum
- þróa eigin faglega færni með því að auka hagnýta þekkingu sína á vettvangi
- yfirfæra viðhorf og hegðun sem er viðeigandi í ferðapjónustufyrirtækjum yfir á nema sína
- styðja við aðlögun nema að vinnumarkaði

2.3 Fyrir hvern er handbókin?

Handbókin er ætluð fræðsluaðilum og fyrirtækjum í ferðapjónustu, þá sérstaklega þeim aðilum sem hafa umsjón með vettvangsþjálfuninni. Þeir munu vinna saman að vettvangsþjálfun leiðbeinenda til að tryggja farsæla þjálfun fullorðinna nema sinna og framtíðarstarfsfólks, og stuðla þannig að auknum gæðum ferðapjónugreinarinnar.



Fyrirtæki geta náð til, en takmarkast ekki við:

- gistiþjónusta
- veitingastaði
- verslanir
- ferðaskrifstofur og upplýsingar
- bílaleigur
- skemmtiferðir (upplifun)
- Farþegaflutningar (leigubílar, smárútur o.s.frv.)
- fararstjóra
- íþróttakennara.

2.4 Viðskiptalegur ávinningur

Ferðaþjónusta er mjög flókin atvinnugrein sem er samsett af fjölda ólíkra fyrirtækja og ólíkum rekstri. Skilgreina má ferðaþjónustu með vísan til vöru og þjónustu sem ferðafólk neytir, þar sem skilgreina mætti ferðalang sem einstakling sem ferðast eða heimsækir ákveðinn stað í margvíslegum tilgangi. Slíkt felur í sér fjölbreytta starfsemi eins og rekstur leigubíla, farþegaflutninga, gistingu, veitingastaði, matarþjónustu, menningartengda starfsemi, almennar skemmtanir og afþreyingu auk tómstundastarfsemi. Flest af því sem upp er talið veitir þjónustu bæði fyrir ferðafólk og íbúa svæðisins, í mörgum tilfellum er ferðaþjónusta ábyrg fyrir verulegum hluta starfseminnar sérstaklega varðandi gistingu og þjónustu ferðaskrifstofa-og ferðaþjónustuaðila auk farþegaflutninga á sjó, við strendur- og í flugi.¹

Fyrirtæki og aðilar í ferðaþjónustu sem taka þátt í þjálfunaráætluninni geta notið góðs af eftirfarandi:

- bætt þjónustu sína með því að tryggja að fullorðnir nemar fái góða þjálfun
- haft áhrif á atriði sem þeir telja mikilvægust í þjálfun starfsfólks í ferðaþjónustu
- aukið gæði ferðaþjónustu og ánægju viðskiptavina
- fengið viðurkenningu fyrir þátttöku í þessu verkefni

2.5 Umsjón með dagskrá vettvangsþjálfunarinnar

Til að gera vettvangsþjálfunina árangursríka, er mælt með tvenns konar handleiðslu.

Annars vegar hefur umsjónarmaður fræðsluaðila heildarumsjón með vettvangsþjálfuninni sem felur í sér eftirfarandi:

¹ Cedefop (2020). Færniþróun og þróun í ferðaþjónustu. *Færni Panorama Analytical Hápunktar*. https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector



- Skilgreina skilyrði vettvangsþjálfunar
- Koma á sambandi við fyrirtækin sem taka þátt í verkefninu
- Fá samþykki fyrirtækjanna á áætlun þjálfunarinnar
- Fá samþykki starfsfólks fyrirtækis fyrir áætlun lotunnar
- Útskýra fyrir leiðbeinendum sem taka þátt í náminu, hvaða störfum þau komi til með að sinna og hver verkefnin verða (geta einnig verið starfsskuggar)
- Tengiliður milli þjálfara og fyrirtækis
- Staðfesta skipulag þátta þjálfunaráætlunar
- Sjá um framkvæmd vettvangsþjálfunar
- Meta vettvangsþjálfun í samstarfi við fyrirtækið.

Hins vegar mun fyrirtækið hafa eigin mentor sem hefur eftirfarandi hlutverk í áætluninni:

- Stýra þjálfun leiðbeinandans í fyrirtækinu
- Veita leiðbeinendum leiðsögn á meðan vettvangsþjálfun stendur yfir
- Meta verkefnið með fyrirtækismati
- Leysa vandamál sem koma upp í framkvæmd

2.6 Vettvangsþjálfun í fyrirtæki

Fyrsti áfangi vettvangsþjálfunar felst í leit að fyrirtækjum sem eru tilbúin að taka þátt í verkefninu.

Til að velja fyrirtæki sem geta orðið við þeim kröfum til þjálfunar sem þjálfunaráætlunin krefst má nota ólík úrræði, svo sem tengiliði við aðila eða einingar (verslunarráð, svæðisbundin eða staðbundin viðskiptasamtök o.s.frv.), tengiliði við birgja sem þekkja til ferðaþjónustufyrirtækja sem þau vinna með, eða í það minnsta framkvæma ítarlega leit á netinu. Aðalatriðið er að afla allra nauðsynlegra upplýsinga.

Þegar áhugaverð fyrirtæki hafa verið fundin þarf að finna tengilið og koma á fundi, annað hvort með viðtali á staðnum eða á netinu, til að ræða mikilvæga þætti þjálfunarinnar á hnitmiðaðan og hagnýtan hátt.

Ávinningurinn af þátttöku í þjálfuninni er kynntur, bæði varðandi rekstur fyrirtækis og fyrir gæði ferðaþjónustunnar almennt. Fyrirtæki tryggja með þjálfun leiðbeinenda að framtíðarstarfsfólkið verði betur í stakk búið til að sinna störfum sínum.



Á hinn bóginn er mikilvægt að fá skuldbindingu fyrirtækisins við eftirfarandi atriðum:

- að taka þátt í fræðsluáætlun leiðbeinandans
- fylgja samþykktri fræðsluáætlun, styðja við framkvæmd, eftirlit og mat á framvindu
- skipa mentor innan fyrirtækisins
- eiga samskipti við umsjónarmann fræðsluaðila

Um leið og samkomulag hefur verið gert við samstarfsfyrirtækin varðandi helstu skilyrði fyrir framkvæmd vettvangsþjálfun leiðbeinanda hefst skipulag vettvangsþjálfunar. Ef þörf er á atvinnutryggingu fyrir leiðbeinandann þá þarf að leysa það áður en þjálfunin hefst.

Þjálfunaráætlunin er hönnuð í samvinnu við fyrirtækið og felur í sér þátttöku bæði umsjónarmanns frá fræðsluaðila og mentor fyrirtækisins. Í öllu falli skal áætlunin uppfylla eftirfarandi grunnkröfur:

- vera samofin daglegri starfsemi fyrirtækis
- gefa til kynna hvaða kröfur eru gerðar til leiðbeinenda
- virða, í öllum tilvikum, vinnuverndarstaðla sem mælt er fyrir um í samningnum.

Það verður á ábyrgð fræðsluaðila að undirbúa tillögu með hliðsjón af úrræðum og ferlum samstarfsfyrirtækisins og að semja við fyrirtækið um mótun dagskrár, tímaáætlun framkvæmdar, skilgreiningu á eftirliti auk verklags og matsviðmiða.

STIG	MARKMIÐ	LEIÐBEININGAR
1^o Greining upplýsinga	Safna og greina upplýsingarnar sem koma frá: <ul style="list-style-type: none"> - starfsþjálfun - fyrirtækinu - þjálfunaraðila - leiðbeinendum 	Fyrstu upplýsingar eru nauðsynlegar áður en lagt er af stað í vinnu með tillöguna
2^o Drög að tillögunni	Gerð tillögu um bæði starfsemina ásamt eftirlits- og matskerfi	Hvaða þáttum þarf leiðbeinandinn að sinna til að ná ásættanlegu stigi hagnýtrar þekkingar?
3^o Samningaviðræður við fyrirtækið og samkomulag	Samkomulag milli fyrirtækis og fræðsluaðila	Tillaga um áætlun þjálfunar er vinnuskjal lagt fram við samningaviðræður og til að ná samkomulagi um

		þjálfunarlotu hjá fyrirtækinu. Skuldbinding fyrirtækis verður sterkari við að ræða og samþykkja áætlunina.
4^o Drög að lokaskjali	Formlega staðfest í skjali um áætlun vettvangsþjálfunarinnar	Skjalið ætti að vera: raunhæft, framkvæmanlegt, hægt að sannreyna og meta.

2.7 Þróun vettvangsþjálfunar

Í upphafi er móttökudagur þar sem umsjónarmaður fræðsluaðila og mentor fyrirtækisins veita leiðbeinanda allar upplýsingar um vettvangsþjálfunina og hver skilyrðin eru.

Nauðsynlegar upplýsingar sem veita skal leiðbeinanda skulu innihalda:

- Stutt saga ferðapjónustugeirans, þar á meðal gildi og hugmyndafræði
- starfsfólk fyrirtækis og faglegar útlínur
- réttindi og skyldur starfsfólks
- helstu verkefni og markmið sem starfsfólk þarf að ná
- innri og/eða ytri samskiptaleiðir
- gerð fatnaðar (ef þörf er á)
- þekking á vinnuumhverfi

Heppilegt getur verið að leggja fram skýra skriflega samantekt á grunnupplýsingum sem mikilvægar eru fyrir leiðbeinendur, annað hvort á pappír eða á stafrænu formi, þannig að leiðbeinandi hafi aðgang að upplýsingunum hvenær sem á þarf að halda.

Leiðbeinendur verða að þróa nokkurn fjölda færniþátta í þjálfunarlotunni og fyrirtæki hafa ákveðið frelsi til að ákveða hvernig framkvæmd þjálfunar verði löguð að þörfum, hugmyndafræði og vinnubrögðum fyrirtækisins.

Yfirfæranleg hæfni

Spænska iðnaðar-, viðskipta- og ferðamálaráðuneytið hefur lagt til ramma um yfirfæranlega hæfni í ferðapjónustu sem nær til grunnþjálfunar starfsfólks í ferðapjónustu. Upplýsingar þar um má finna á heimasíðu iðnaðar-, viðskipta- og ferðamálaráðuneytisins á Spáni (Sjálfbær ferðamálastefna Spánar, 2030).

Markmiðið með rammanum er að skilgreina grunn fyrir faglega hæfni sem ætti að eiga við um yfirfæranlega hæfni innan ferðapjónustu sem er grundvöllur viðurkenningar og vottunar á árangri. Námið byggir á hönnun starfsnáms sem fagfólk í ferðapjónustu

tekur á grundvelli hæfnirammans. Þar er tekið mið af hönnun og innleiðingu sjálfsmats og einstaklingsmiðaðrar ráðgjafar fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu.

Tillaga að flokkun hæfnisviða í ferðaþjónustu (spænskt módel):

- persónuleg hæfni og nýsköpun
- stafræn hæfni
- hæfni í stjórnun og stjórnarháttum
- hæfni tengda gæðamálum
- hæfni tengda sjálfbærni
- hæfni er varðar aðgengismál

Í spænska rammanum fyrir grunnþjálfun fólks í ferðaþjónustu og yfirfæranlega hæfni er gengið út frá þremur megin hlutverkum starfsfólks í miðjunni og sameiginlegum hæfnipáttum þar í kring. Þessi hlutverk geta verið misjöfn eftir löndum, svæðum og fyrirtækjum:



Persónuleg hæfni

Persónuleg hæfni er nauðsynleg hæfni fyrir starfsfólk í ferðapjónustu, óháð stöðu eða ábyrgðarstigi.

Út frá aðferðum sem fengist er við er áhugavert fyrir leiðbeinendur að þróa samskipti við viðskiptavinum, m.a. hæfni til að leysa vandamál á skapandi hátt og hæfni til að taka ákvarðanir þegar aðstæður krefjast. Einnig er mikilvæg hæfnin til að vinna sem teymi, og þegar um ábyrgðaraðila er að ræða, að búa yfir grunnleiðtogahæfni. Enn fremur að vita hvernig eigi að stuðla að heilsuöryggi og öðrum stjórnunarlegum ráðstöfunum vegna óvissuástands af völdum COVID-19 heimsfaraldursins.

Slíkt getur falið í sér að:

- nota kurteisi og vinsamleg úrræði
- huga að ímynd fyrirtækisins
- sýna viðskiptavinum áhuga og mæta þörfum á viðeigandi hátt
- vera til staðar
- hafa jákvætt viðhorf
- tala mismunandi tungumál
- taka við kvörtunum
- veita upplýsingar

Stafræn hæfni

Stafræn hæfni er sú færni sem þarf til að geta notað stafræna tækni í starfi á öruggan hátt. Þannig munu leiðbeinendur þurfa að hafa vald á upplýsingatækni, samskiptaleiðum, gerð stafræns efnis og að nýta tækni við lausn verkefna. Slíkt er nauðsynlegt í ferðapjónustu nú til dags, sérstaklega vegna mikils vaxtar í ferðapjónustu.

Hæfni í stjórnun og stjórnsýslu ferðapjónustu

Stjórnunahæfni í ferðapjónustu vísar til færni sem nýtist við að bera kennsl á markaðstækifæri og beita aðferðum við greiningu, stefnumótun og stjórnun en slíkt felur einnig í sér að þekkja og geta innleitt markaðssetningu og þjónustu við viðskiptavinum. Hæfnin tekur einnig til persónulegrar samskiptahæfni, lausnamiðaðri nálgun og að vinna með viðskiptavinum frá ólíkum menningarheimum.

Hæfni á sviði gæðamála

Aukning á gæðum ferðastaða er eitt mikilvægasta viðfangsefni sem geirinn stendur frammi fyrir. Því verða fagaðilar í ferðapjónustu að þekkja ólík gæðastjórnunarkerfi sem til eru, innleiða það sem hentar best og sinna verkefnum sem felast í innleiðingu viðkomandi gæðastjórnunarkerfis.

Hæfni á sviði sjálfbærni

Hæfni í sjálfbærni er sú færni eða hæfni sem starfsfólk í greininni verður að búa yfir til að stýra og viðhalda svæðinu í samræmi við meginreglur um sjálfbærni, í umhverfislegum, félags-,menningar- og efnahagslegum skilningi.

Í því felst að þekkja og fara eftir stefnu fyrirtækis um sjálfbæra þróun ferðaþjónustu. Mikilvægt er að þekkja til sjálfbærrar nýting náttúruauðlinda og að skilja hvernig framþróun ferðaþjónustu getur stuðlað að samstöðu milli samfélaga og menningar, og náð fram auknum lífsgæðum.

Hæfni varðandi aðgengismál

Að lokum er nauðsynlegt að starfsfólk í ferðaþjónustu, á öllum ábyrgðarstigum, búi yfir hæfni varðandi aðgengi og umhyggju fyrir notendum með sérþarfir, það er að þekkja þær hindranir sem fólk með ólíka hreyfifærni stendur frammi fyrir og hvers konar aðlögun gæti þurft að gera í tengslum við vörur eða þjónustu sem í boði eru. Í því felst að þekkja mismunandi hreyfigetu, hvaða áhrif ólík geta hefur og hvaða lausna skert geta krefst til að bæta aðgengi og þjónustu í fyrirtækinu. Starfsmaðurinn þarf að þekkja leiðbeiningar fyrirtækisins er varða sértæka þjónustu fyrir ólíka hópa viðskiptavina með sérþarfir.

Starfatengd hæfni

Eftirfarandi er grunnleikni eftir greinum sem nota má til að leiðbeina leiðbeinendum sem taka þátt í vettvangsþjálfun.

Hótel

Gistihús út um land (til sveita)

Stjórnun bókana: Sinna bókunum, útskýra þjónustu og skilyrði (framboð, verð, greiðslu o.s.frv.) af mestu kostgæfni. Staðfesta pöntun, biðja um viðeigandi gögn og bjóða upp á aðra möguleika ef það sem pantað er, er ekki tiltækt.

Móttaka og gisting: Bjóða viðskiptavin velkomin/n, óska eftir auðkenningu og skilríkjum, veita heildarupplýsingar um þjónustu, öryggi og tímasetningar, svo og mögulegar óvenjulegar aðstæður. Afhending lykla og aðstaða sýnd.

Stöðugar upplýsingar um ferðasvæði í næsta nágrenni, útskýring á gögnum ef áfangastaður hefur upplýsingar um þá staði.

Gjaldtaka: Yfirlit yfir innheimt gjöld ásamt reikningi. Gerð greiðslureiknings.

Viðhald herbergis: Ef herbergið þarfnast auka viðhalds, tilkynna í móttöku, upplýsa viðskiptavin, sannprófun á mögulegum bilunum.



Hótel

Bókun (herbergi og viðburðir): Þekkja það sem í boði er til hlítar; fjölda herbergja og flokkun þeirra, aðstöðu og þjónustu, bókunarstöðu þeirra, verð. Sinna bókunarbeiðnum. Fá nauðsynlegar upplýsingar um viðskiptavinum og finna út hverjar óskirnar eru.

Innritun í móttöku: Þjóða velkomið og gisting. Innritun. Skráning viðskiptavina, skilvirk afhending lykla. Úrræðaleit ef um ofbókun er að ræða. Hjálp með farangur viðskiptavina.

Upplýsingar um viðskiptavinum: Vertu fær um að veita heildarupplýsingar um áhugaverða ferðastaði í nágrenninu. Leiðbeiningar um samgönguáætlanir, áhugaverða staði o.fl.

Umsjón með ytri pöntunum á áfangastað: Hjálpaðu viðskiptavinum að skipuleggja skoðunarferðir, bílaleigu, borðapöntun á veitingastöðum o.s.frv. koma til móts eins og hægt er.

Útritun í móttöku: Innheimta og kveðja. Útbúa reikninginn og tilkynna heildarupphæð hans. Taka við greiðslu. Kveðja viðskiptavin með því að þakka fyrir dvölinu og veita upplýsingar um mögulegar leiðir til að fara eða um aðra áfangastaði. Sýna áhuga á ánægju viðskiptavinar með dvölinu og bjóða viðskiptavinum að svara ánægjukönnun. Aðstoða við að fara með farangur.

Veitingastaður inni á hóteli: Þjónustan, dagskrá og framboð matar þarf að vera vel þekkt. Vera gesta í borðstofu. Kröfur og gjöld á reikning herbergis.

Matargerð

Veitingastaðir

Pantanir: Vinna með bókanir og útskýra þjónustu og aðstæður (framboð, verð, greiðslu o.s.frv.) af mestu kostgæfni. Staðfesta pöntunina með því að biðja um viðeigandi upplýsingar og bjóða upp á aðra möguleika ef þörf er á.

Móttaka og gisting: Þjóða viðskiptavin velkomin/n. Ef um er að ræða viðskiptavinum án pöntunar, staðfesta þá að framboð sé fyrir hendi eða ef ekkert borð er laust, gera grein fyrir mögulegum biðtíma eftir reynslu staðarins. Kynna sér óskir viðskiptavina/r varðandi staðsetningu borðs og uppfylla óskir eins og mögulegt er. Fylgja viðskiptavinum/um að borðinu og auðvelda aðgang að því.

Innheimta: Framvísa reikningnum hvenær sem viðskiptavinur óskar eftir því.

Herbergisþjónusta: Staðsetja alla nauðsynlega fylgihluti á borðið, þ.á.m. upplýsingabækling og matseðil til að panta mat og drykki á herbergi. Þekkja matseðilinn og leiðbeina viðskiptavinum varðandi innihald réttanna. Athyglin á þarfir viðskiptavinar. Taka pantanir, taka eftir röð á dreifingu rétta og matargesta, og afhenda. Taka við



pöntunum og ábendingum um þar sem mögulega vantar inn á herbergi, eða þarfnast lagfæringar.

Bar/krár/kaffihús

Þjónusta I, bar- eða kaffihús: Taka við pöntunum. Þekking á matseðli og viðskiptavinum. Þjónusta með drykki. Þjónusta með mat (samlokur, tapas). Athygli á þörfum viðskiptavina. Tryggja rétta virkni þjónustunnar.

Þjónusta II, bar- eða kaffihús: Persónuleg þjónusta við viðskiptavini. Afhending á drykkjum og mat. Notkun viðeigandi áhalda við þjónustuna. Setja viðeigandi hluti til notkunar fyrir viðskiptavini á barinn (servíettur, sykur, sætuefni o.s.frv.). Þrif á bar.

Verslanir (smásölugeirinn)

Sala: yfirgripsmikil þekking á framboði fyrirtækis, bæði varðandi magn (vöru) og gæði, ásamt úthlutun. Upplýsa um staðsetningu og þjónustu annarra deilda. Útskýra fyrir viðskiptavini vegna efasemda. Sannprófun á verðmerkingu vöru með því að sannreyna að merkingar séu sýnilegar og réttar. Rétt skipulag á vörum og sannprófun á góðu ástandi þeirra. Skipt um skemmdar eða útrunnar vörur. Ráðgjöf til viðskiptavina. Afhending vöru í samræmi við sérstakar kröfur vegna umbúða.

Sölureikningur: undirbúningur við gerð reiknings og upplýsingar um heildarfjárhæð þess sama. Söfn. Umsjón með skilum.

Sala á handverki, mat frá eldhúsi, miðum (skemmtigarðar, hátíðir o.fl.). Þekking á þjónustu sem seld er á skrifstofunni. Gefa upplýsingar því tengt. Kynning fyrir viðskiptavini, ráðgjöf og útvegum upplýsingaefnis. Ganga reglulega úr skugga um að vörur sem sýndar eru séu í góðu ástandi og að tilætluðum lager sé haldið við.

Þrif og viðhald: framkvæma viðhaldsþrif þegar þörf krefur.

Önnur ferðaðþjónusta svo sem bílaleigur, skemmtun/afþreyingarþjónusta o.fl.

Ferðaskrifstofur og upplýsingar

Bókanir hjá ferðaskrifstofum (hótel, veitingastaðir, leiðsögumenn o.s.frv.). Bókunarupplýsingar og stjórnun.

Óska eftir gögnum og staðfestingu á pöntunum með eins beinum hætti og mögulegt er (sími, tölvupóstur). Þjóða upp á valkosti ef ekki er tiltækt það sem panta skal.

Staðbundin leiðsögubjónusta; útskýring á meginatriðum leiðarinnar, stöðum til skoðunar, viðkomustöðum ásamt hléum og endapunkti leiðarinnar. Afhending á kynningarefni áfangastaðar. Þekking á staðsetningu og sérkennum ferðaðþjónustu á áfangastaðnum umfram auðlindir (veitingahús, barir, verslanir, ferðaskrifstofa, bílaleiga o.s.frv.). Leiðsögubjónusta; vita hvernig á að vekja forvitni og áhuga gesta, veita



aðstæðubundnar upplýsingar. Virk hlustun og úrlausn efasemda eða vandamála. Aðlögun innihalds að markhópnum.

Innheimta vegna vörusölu og þjónustu; gerð reikninga. Gera grein fyrir heildarupphæð reiknings.

Sérstakt vegna COVID-19

Líklegt er að COVID-19 muni hafa umtalsverðar breytingar í för með sér á öllum sviðum ferðaþjónustu, kannski ekki aðeins meðan heimsfaraldurinn sjálfur geisar heldur einnig eftir á. Því er líklegt að sérstakir eiginleikar og kröfur í vinnuumhverfi ferðaþjónustu breytist. Nýjar áskoranir munu gera þessa yfirfæranlegu hæfni enn mikilvægari vegna þess að starfsfólk í ferðaþjónustu mun þurfa að vísa til nýrra fyrir mæla laga, leiðbeininga og ólíkra strauma í viðskiptum ásamt því að búa yfir fullnægjandi þekkingu á nýjum vinnuaðstæðum eins og stöðlum hreinlætis eða fjarlægðarreglur meðal ferða- og starfsfólks og hvernig sinna skuli þessu í daglegu starfi.

Til dæmis:

- Temja sér sérstakar ráðstafanir sem krafist er í hverju einstöku rými, bæði varðandi viðskiptavinum og milli starfsfólks
- Koma með virkar ábendingar til viðskiptavina (svo sem við morgunverðarhlaðborð eða hvernig leiðsögumaður ætti að hafa samskipti við hópinn)
- Þekking nauðsynlegar leiðbeiningar um aðstöðuna og vörurnar sem á að laga að nýjum aðstæðum
- Benda viðskiptavinum á að farið sé að ráðleggingum um hreinlæti

Á ákveðnum sviðum ferðaþjónustu verður lögð aukin áhersla á stafræna innleiðingu vegna þeirra breytinga sem COVID-19 gæti valdið.

3. Hvatningarfundur fyrir leiðbeinendur sem taka þátt í vettvangsþjálfun

Fræðslugeirinn gerir ríkari kröfu til endurmenntunar en aðrar starfsgreinar, vegna þess að hún beinist að nemum sem eru að læra að þróa færni og hæfni fyrir framtíðarstörf með góðum árangri.

Á 21. öldinni er þar að auki þörf fyrir víðfeðma nýsköpun, sem verður að gagnast til þess að mæta þeim áskorunum sem blasa við á nútíma vinnumarkaði. Handahófskennd fræðsla innan fyrirtækja með ómarkviss hæfni- og gæðaviðmið geta haft áhrif á gæði innan ferðaþjónustu. Hingað til hafa einstaklingar án mikillar þjálfunar getað sinnt störfum í ferðaþjónustu án hindrana.



Ferðapjónusta gegnir mikilvægu hlutverki í hagkerfum heimsins og því rík áhersla lögð á að auka hæfni starfsfólks innan geirans. Þar af leiðandi verður leiðbeinandinn ábyrgur fyrir því að beina athygli og áhuga þátttakenda í náminu að því ná markmiðum sínum og verða hæfir og farsælir í störfum í framtíðinni. Til þess þarf leiðbeinandinn að miðla bæði upplýsingum og reynslu. Brýnt er fyrir leiðbeinanda að aðlaga þekkingu að raunverulegu starfsumhverfi, styðja og hvetja fullorðna nema eftir þörfum.

Meðal þeirra þátta sem einkenna góða leiðbeinendur eru þekking, leikni og hæfni auk hæfileika til hvatningar og sannfæringar til árangursríkrar og sjálfbærrar þjálfunar. Eiginn áhugi, innri hvatning og innlifun leiðbeinandans hefur veruleg áhrif á hversu vel honum tekst að hvetja þátttakendur.

3.1 Hvað felst í hvatningu?

Hvatning er afar flókið og margþætt hugtak. Í því felst aðdráttarafi að markmiði einstaklingsins og felur í sér nauðsynlegar aðgerðir af hans hálfu til þess ná því markmiði. Hvatning er samsett úr þörfum, löngunum, spennu, vanlíðan og væntingum. Það er forsenda náms og drifkraftur.

Samkvæmt kenningum Daniels Pink (2011) byggist hvatning í starfi á þremur þáttum:

- Sjálfstæði
- Leikni
- Tilgangi

Samkvæmt þessari kenningu er í fyrsta lagi mikilvægt að leiðbeinandinn telur sig hæfa/hæfan til þess að ákveða og skipuleggja hvernig starfinu skuli sinnt á grundvelli þekkingar leiðbeinanda og reynslu. Það hefur bein tengsl við árangur í starfi leiðbeinanda.

Leikni leiðbeinanda (*mastery*) krefst þess að fyrir sé löngun til að læra, efla sig og þróa auk þess að vera opinn fyrir því að uppfæra sífellt þekkingu sína á efninu sem hann kennir. Aðeins leiðbeinendur sem eru áhugasamir um eigin störf og sinna starfinu af ánægju eru færir um að miðla þessum áhuga á náminu og störfum framtíðar til fullorðinna nema. Stöðug þjálfun leiðbeinanda er afgerandi til þess að honum sé kleift að efla fagmennsku á sínu sviði og sýna sjálfræði við kennsluna.

Hvað tilganginn varðar skiptir miklu fyrir leiðbeinanda að hann sinni starfi sínu af innlifun og einstökum hæfileikum til að breyta samfélaginu og móta framtíð þess til þess að veita nemendum bestu forsendur til framtíðar.





Resource: www.pixabay.com

3.2 Markmið

Á hvatningarfundum er leitast við að fjalla um lykilmarkmið vettvangsþjálfunarinnar. Til þess verður að útskýra vel markmið þjálfunarinnar og gagnsemi hennar sem uppsprettu hagnýtrar þekkingar.

Brýnt er að sannfæra leiðbeinendur um að í vettvangsþjálfun gefst tækifæri til þess að efla hæfni sína og kynna sér þróun ferðaþjónustunnar. Þannig verða þeir betur í stakk búnir til að styðja færniþróun nemenda út frá þörfum greinarinnar, til þess að þeir nái árangri og upplifi sjálfstæði og hæfni í starfi sínu.

Mikilvægt er að leggja áherslu á að leiðbeinandinn gegnir lykilhlutverki við að styrkja fullorðna nemendur, aðstoða þá við að átta sig á hæfileikum sínum og skilja kröfur vinnumarkaðsins, í þessu tilviki ferðaþjónustunnar. Á þann hátt getur leiðbeinandinn auðveldað atvinnuleitendum að komast út á vinnumarkaðinn og styðja við hæfniþróun starfsfólks í ferðaþjónustu.

Sjálfskraust nema eflist sem og trú á eigin getu þegar þeir hafa fengið nauðsynleg verkfæri og ráðgjöf til að öðlast skýra mynd af eigin styrkleikum.

Auk þess er brýnt að framkvæmd þjálfunarinnar sé vel skipulögð og rökrétt, byggð á lýsingu á gagnsemi þjálfunarinnar og hvaða hæfni á að þróa og innleiða.



3.3 Væntingar

Eftir að hafa farið yfir markmið vettvangsþjálfunarinnar tekur við æfing sem endurspeglar væntingar leiðbeinenda til vettvangsnáms í fyrirtækjum. Umsjónarmaður fræðsluaðila spyr eftirfarandi spurninga og leiðbeinendur ræða þær saman:

-Sem leiðbeinandi í fullorðinsfræðslu, get ég tekið þátt í vettvangsþjálfun?

Til að svara þessari spurningu er mikilvægt að fylgjast með hver sé hvati leiðbeinenda fyrir að taka þátt í vettvangsþjálfun. Umsjónarmaður getur haft áhrif á leiðbeinendur með því að hvetja þá til að setja sér markmið og taka við þessari áskorun af metnaði án þess að efast um getu sína til að ná settum markmiðum.

-Hvað fæ ég út úr vettvangsþjálfun?

Þarna er mikilvægt að leggja áherslu á hvernig vettvangsþjálfunin getur haft áhrif á persónulega og faglega þróun leiðbeinenda. Það getur t.d. verið aukinn innri hvati, ánægja yfir því að standa sig vel í starfi og að bæði þau sjálf og fræðslufyrirtækið séu að veita þjónustu í takt við þarfir atvinnulífsins.

-Hverjir eru helstu kostir vettvangsþjálfunarinnar?

Þegar leiðbeinandinn hefur trú á því að hann auki árangur í starfi sem skili sér til nemenda sinna sem afleiðing af vettvangsþjálfun er auðvelt að svara þessari spurningu. Kostir vettvangsþjálfunar eru til dæmis:

- Aukið sjálfstraust leiðbeinenda
- Þjálfun er í takt við starfskröfur í atvinnulífinu
- Hæfari nemendur
- Aukin gæði innan ferðaþjónustunnar
- Sjálf-þróun

3.4 Að byggja á jákvæðni

Lykillinn að því að ná fram aukinni hvatningu er að skapa jákvætt umhverfi með góðri orku. Tilfinningar hreyfa við fólki og það er engin betri leið til að ná til þeirra en að höfða til tilfinninga.

Jákvæð orka bókstaflega smitast á milli manna, samkvæmt taugalíffræði, þar sem sýnt hefur verið fram á að spegla-taugafrumur í heilanum eru virkjaðar þegar við fylgjumst með og tengjum við aðra í kringum okkur.



Í tilfelli leiðbeinenda, er því hægt að álykta að áhugsamur leiðbeinandi (með eldmóð) geti smitað jákvæðri orku til samstarfsfélaga og nema. Þess vegna er mikilvægt að halda inn í vettvangsþjálfun með jákvæðum hug og skapa traust umhverfi þar sem hægt er að tala um tilfinningar.

4. Undirbúningur fyrir mentora á vinnustað

4.1 Mentorinn

Til að undirbúa þann sem er í hlutverki mentors á vinnustað sem tekur á móti leiðbeinandanum þarf að kynna vel fyrir þeim það hlutverk.

Sá sem fær það hlutverk að vera mentor býr yfir þekkingu og reynslu af því að þjálfa fólk á vinnustað og er þar með fær um að hafa jákvæð og hvetjandi áhrif á frammistöðu leiðbeinandans.

Það er mikilvægt að draga fram að þeim sem er treyst fyrir þessu hlutverki hafa sýnt fram á að þeir búi yfir ofangreindri færni og það er því jafnframt viðurkenning á henni. Það á við um faglega færni og færni í að leiðbeina, kenna og hvetja jafningja sem eru í lærdómsferli. Gengið er út frá því að mentorinn búi yfir jákvæðu hugarfari og vinnusiðferði.

4.2 Verkefni mentors

Þegar farið hefur verið yfir hlutverk mentorsins er farið yfir verkefni sem hann þarf að leysa af hendi og honum/henni veitt leiðsögn við það (sérstaklega í byrjun).

Að stilla væntingar

Mentorinn þarf að vita nákvæmlega að hvaða markmiðum er unnið með leiðbeinendum í vettvangsþjálfuninni og hvar þeir eru staddir viðhorfslega. Þannig verður mentorinn betur í stakk búinn til að styðja á viðeigandi hátt við leiðbeinandann í ferlinu.

Móttaka

Fyrsta verk mentorsins er að taka á móti þeim sem hann mun styðja við. Hann/hún þarf að kynna leiðbeinendum vinnustaðinn, skipulag hans og helstu álagsstöðvar, vinnugögn og annað sem þörf er á fyrir vettvangsþjálfunina. Jafnframt þurfa þeir að fara yfir með þeim hvaða ferli gilda um að sækja sér aðstoð ef þeir þurfa á henni að halda (til dæmis að snúa sér að yfirmanni, hverjum og hvar hann sé að finna, hvar ákveðin gögn sé að finna o.s.frv.).



Skipulag

Mentorinn lætur leiðbeinandann fá skipurit sem sýnir daglega starfsemi fyrirtækisins þar sem vettvangsþjálfunin fer fram. Skipuritið þarf að sýna á skýran hátt afmörkun þess hlutverks og ábyrgðarsviðs sem leiðbeinandinn mun koma að eða fylgjast með. Það auðveldar leiðbeinandanum að fara um þar sem umhverfið er honum ekki kunnugt.

Að byggja undir traust

Eitt af mikilvægustu verkefnum mentorsins er að skapa traust umhverfi á vinnustað fyrir leiðbenendurna til að þeim líði vel í þessum aðstæðum. Til að raungera það er mikilvægt að nýta eftirfarandi hæfnipætti:

- Sjálfstraust: Bæði að mentor hafi trú á sjálfum sér og sinni getu til að skapa gott umhverfi en einnig að hafa trú á leiðbeinendum
- Næmni: Mentorinn verður að vera móttækilegur fyrir hvers kyns fyrirspurnum, æfa virka hlustun og takast á við aðstæður sem koma upp með opnum huga
- Samskipti: Samskipti verða að vera opin milli mentors og leiðbeinenda, bæði til að leysa úr efa og til að aðstoða leiðbeinendur við að finna sig í verkefnum. Tungumálið þarf að vera einfalt og skiljanlegt.

Skipulagning áskorana

Mentorinn þarf að geta sett fram erfiðar aðstæður sem áskoranir fyrir leiðbeinendur til að viðhalda hvata. Þessar áskoranir geta verið tilefni fyrir leiðbeinendur að nýta sköpunargáfu og úrræðisemi við að leysa vandamál. Verkefni geta einnig leitt til aukins sjálfstrausts meðal leiðbeinenda.

Að vita hvenær á að veita ráðgjöf

Mentorinn ætti að veita leiðbeinanda uppbyggilega endurgjöf en verður að finna rétta tímasetningu til þess. Það er líklegt að mentorinn muni vilja veita ráðgjöf um leið og hann/hún sér að eitthvað hafi mátt fara betur, en það er mælt með því að bíða eftir réttum tíma til að veita heildstæða og uppbyggilega endurgjöf til að koma í veg fyrir að leiðbeinanda líði óþægilega og missi sjálfstæði sitt í þjálfuninni.

Að fagna árangri

Þó það mikilvægt að skoða hvað hægt er að bæta er einnig áriðandi að fagna árangri leiðbeinenda þegar þau sinna skyldum sínum í vettvangsþjálfun. Það hvetur þá til að halda áfram og eykur sjálfstraust í starfi.



Leiðsögn með fordæmi

Mentorinn ætti að vera jákvæð fyrirmynd fyrir leiðbeinendur. Það er dýrmætt fyrir leiðbeinendur að sjá hvernig verkefni eru útfærð á vinnustað til að þeir geti innleitt það í starf sitt.

Endurgjöf

Endurgjöf er mikilvægt hlutverk mentors. Mentor ætti að fylgjast með hvort leiðbeinanda líði vel á meðan vettvangsþjálfun varir eða hvort það sé einhver vafi sem hafi áhrif á frammistöðu leiðbeinanda. Mentor þarf líka að vita hvert ferlið sé ef þeir þurfa aðstoð hjá yfirmanni.

Það er eðlilegt að mentorinn sé að stíga út fyrir þægindarammann ef þetta er í fyrsta skiptið sem hún/hann gegnir slíku hlutverki, en þetta getur verið einstakt tækifæri fyrir viðkomandi að þróast í starfi og auka hæfni sína.

5. Eftirfylgni mats

Til grundvallar í matinu liggur sú forsenda að markmið vettvangsþjálfunarinnar er að leiðbeinendur í fullorðinsfræðslu öðlist aukna innsýn í áskoranir og ferla á vinnustað til að geta miðlað þeim til námsmanna þannig að þeir geti á árangursríkan hátt komið inn í störf í ferðaþjónustu með grunn sem byggir á núverandi aðstæðum, stefnum og straumum á vettvangi.

Þjálfunarferlið felur í sér mat á því hvernig leiðbeinendum gekk að sækja sér þessa praktísku þekkingu sem gefur jafnframt tækifæri á umræðum um hana. Þá þurfa að vera til staðar skýr og mælanleg viðmið fyrir hvern leiðbeinanda.

Eftirfarandi þætti er gagnlegt að hafa í huga þegar innleiða á ferla og viðmið til að meta árangur af þjálfun af þessum toga fyrir leiðbeinendur:

1. Val á almennum hæfnipáttum fyrir matið. Val á hæfnipáttum er gert í samstarfi umsjónaraðila og mentors. Mælt er með því að hæfnipáttirnir sem stuðst verður við séu ekki fleiri en tíu.
2. Uppsetning þriggja stiga kvarða við hvern hæfnipátt sem gefur til kynna á hvaða stigi hæfni er náð. Hægt er að styðjast við eftirfarandi viðmið til að skilgreina stig hæfninnar: Dýpt þeirrar þekkingar sem leiðbeinandinn hefur á hæfninni; færni í að útfæra hæfnipáttinn á sjálfstæðan hátt; innsýn í verklag og aðstæðubundið samhengi útfærslunnar.



5.1 Matstæki

Þegar matsviðmiðin hafa verið valin er hægt að skoða matstæki og leiðir til eftirfylgni, eins og til dæmis:

Glósubók eða dagbók yfir tímabil þjálfunar

Með því að skrifa dagbók geta leiðbeindur í vettvangsþjálfun safnað nákvæmum, gagnrýnum lýsingum á þeim verkþáttum sem þeir hafa komið að á vettvangi. Jafnframt geta þeir lýsti upplifun sinni af þeim, eins og áskorunum sem þeir hafa staðið frammi fyrir sem hafa komið þeim á óvart og hvernig þeir tókust á við aðstæður (eða hvernig væri hægt að takast á við aðstæður) sem þeim voru kynntar. Í dagbókinni má jafnframt hafa með töflu hæfnipáttanna sem valdir hafa verið, þannig að leiðbeinandinn geti gert sjálfsmat og metið eigin framþróun byggð á þeim hæfnipáttum sem hann ætlar að vinna með eða kynna sér betur. Með þessari sjálfskoðun fær leiðbeinandinn ígrundaðan skilning á aðstæðum á vettvangi og aukinn skilning á eigin viðbrögðum og viðhorfi.

Matseyðublað fyrir leiðbeinendur

Matseyðublaðið er fyllt út af mentorum og felur í sér lýsingu á verkþáttum sem leiðbeinandi hefur innt af hendi, viðmið fyrir hæfnipættina sem valdir voru og matsskalann. Viðhorf leiðbeinandans er jafnframt metið.

5.2. Umsagnir

Umsögn frá mentor í fyrirtæki

Mentor fyrirtækisins sem tekur á móti leiðbeinanda í þjálfun veitir umsögn sem styður við matið, þar sem lengd vettvangsþjálfunar er tilgreind í klukkustundum. Þar kemur líka fram hvernig mentor metur árangur af þjálfuninni, til dæmis hvað varðar:

- Tæknilega færni
- Verklega útfærslu kenninga í faginu
- Aðlögunarhæfni
- Lausnamiðun og sköpunarfærni
- Tengsl við vinnuumhverfið

Umsögn leiðbeinanda

Byggt á innihaldi og áherslum vettvangsþjálfunar er gagnlegt að leiðbeinandi útbúi umsögn til að meta þjáflunaráætlunina sem fylgt var í vettvangsþjálfuninni og niðurstöður hennar í því skyni að draga fram styrkleika og veikleika ferlisins. Þannig getur leiðbeinandinn skoðað leiðir til að ná þeim árangri sem stefnt var að. Umsögnin gæti til dæmis beint sjónum að innviðum og mannauðsmálum, útfærslu þjálfunar í átt að markmiðum og skipulag vettvangsþjálfunarinnar.



Hér á eftir kemur dæmi (á ensku) um samning um vettvangsþjálfun sem nota má til að formfesta vettvangsþjálfun af þessum toga. Hann má aðlaga eftir aðstæðum og áherslum.

Viðbót: Til viðbótar við IO3 hefur Fræðslumiðstöð atvinnulífsins útbúið styttri útgáfu af vettvangsþjálfun til áframhaldandi þróunar með hagsmunaaðilum á Íslandi.



6. Template of framework agreements between adult training provider and the respective hosting company (example)

COOPERATION AGREEMENT

COOPERATION AGREEMENT BETWEEN AND THE COMPANY
FOR THE DEVELOPMENT OF THE IMMERSION PERIOD UNDER THE
PROGRAMME

DATE

....., with CIF headquartered inand on
their behalf and representationwith Identification Document,
in the capacity of

.....with CIF headquartered in.....and on their behalf and
representation.....with Identification Document....., in the capacity
of.....

AGREE

This agreement aims to achieve collaboration between.....and....., in
order to enable immersion periods in their facilities to expand the knowledge of trainers
about the exercise of professional activities in the labour market.

TERMS

FIRST: The company..... will admit as trainer in immersion period
This trainer was selected by the staff of..... from among the candidates who
voluntarily requested it. The trainer’s data shall be annexed to this Convention.

SECOND: The trainer will carry out his immersion from the day, this year during a period
of, being the internship, adapted to the schedule of the company.....

THIRD: The completion of the immersion period will not imply any type of employment relationship between the company and the persons affiliated to this agreement.

FOURTH: During the period of the internship the trainer will be covered by an Accident and Civil Liability Insurance which will be provided exclusively by.....

FIFTH: The company commits to:

- a) Get involved in the immersion plan.
- b) Carry out the programming of activities that have previously been agreed with the tutor of the vocational training center.
- c) Appoint a company/mentor to coordinate and monitor the immersion period.
- d) Facilitate the implementation of the programmed training activities, their monitoring and evaluation of progress.
- e) Facilitate the trainer, the tools and tools necessary for the proper performance of their functions at the workplace, as well as the complementary equipment specific to the execution of the task in the company.
- f) The issuance of a Certificate signed by the guardian of the company and by the responsible person or legal representative of the company, as attached.

SIXTH: The activities carried out by the trainer will, be at all times, those that correspond to the program of the Immersion Plan, previously agreed and agreed between the company and the tutor designated by.....

SEVENTH: The companyreserves the right to exclude or expel from its premises the trainer who violates the rules of discipline of the same with prior communication to the person responsible for.....

EIGHTH: They will be on behalf of, the possible costs of transport and maintenance that are generated during the immersion period. that lead to the displacement of the student body to the company headquarters, being.....

NINTH: The trainer will have the following obligations with the Company:

- a) Comply with the schedule agreed with the company for the immersion period and respect the internal operating rules of that company.
- b) Comply with due diligence the activities agreed and programmed by the company and the training entity professional in the program of the immersion plan.
- c) Comply with and respect the occupational safety and health standards legally established by the Company.



TENTH: The company and the trainer undertake to maintain strict confidentiality with respect to any information of relevance that is provided to them on the merits of this agreement, unless by them their dissemination is expressly authorized. In this sense, the parties undertake to always comply properly and with the provisions contained in the Law on the Protection of Personal Data and in any other regulations in force or that may be enacted in the future on this matter, undertaking to hold the other party harmless from any liability that may be established as a result of the breach of the personal data protection obligations of each party.

ELEVENTH: The mentor appointed by the company, as well as its legal representative, shall be entitled by means of a certificate, to recognition by part of the work carried out by the guardian/to and by the collaborating company.

TWELFTH: The duration of this agreement will be until the end of the immersion period.

THIRTEENTH: Failure by any of the signatory entities to comply with any of the clauses will be a good reason to denounce and terminate this agreement.

For all this and in proof of conformity with the foregoing, it is signed in duplicate, in place and date indicated above.

Representative of the entity

Representative of the company



Heimildir

CEDEFOP (2020). Skills developments and trends in the tourism sector. *Skills Panorama Analytical Highlights*. Found at https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector

Daniel H. Pink (2011) Drive: [The Surprising Truth About What Motivates Us \(link\)](#)

Eurostat, 2021. Tourism Industries - Economic Analysis. *Tourism industries – economic analysis - Statistics Explained*. Available at: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism industries - economic analysis](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_economic_analysis) [Accessed January 27, 2022].

Institute für Bildungsforschung der Wirtschaft (2021) - The online portal for career planning (Austria). Found at <https://www.bic.at/>

Sustainable tourism strategy of Spain (2030). Ministry of industry, trade and tourism in Spain. Found at <https://turismo.gob.es/en-us/estrategia-turismo-sostenible/Paginas/Index.aspx>

Was macht Einen guten Ausbilder aus? Ausbilder newsletter (2016). Found at https://www.qualitaet-lehre.at/fileadmin/Storage/Dokumente/Ausbilder.newsletter/guter_ausbilder.pdf

