

Leiðbeiningar um notkun raundæma/dæma

1. Kostir raundæma sem þjálfunarefni

Að segja sögur sem lýsa atburðarás og höfða til tilfinninga er forn aðferð við að miðla þekkingu og hæfni frá einum til annars. Þannig fór fræðsla fram löngu fyrir tíma formlegrar fræðslu og enn er þessi aðferð í fullu gildi. Sögur sitja í minninu mun lengur en útskýringar og fræðilegir fyrirlestrar, góðar sögur smjúga jafnvel inn í undirmeðvitundina og virkja tilfinningarnar sem eru sterkur námshvati!

Raundæmi eru fjölbreytilegar sögur, stuttar eða langar, af atburðarás sem átt hefur sér stað við ákveðnar aðstæður. Sagan er sögð frá sjónarhorni einhvers sem hefur upplifað atburðina og lýsir hún ferli, viðbrögðum og tilfinningum þess sem segir hana. Aðrir gætu hafa upplifað hana á annan hátt.

Að lesa, túlka og greina raundæmi er margþrófuð þjálfunarleið á öllum stigum menntunar, félagsmála og atvinnulífsfræðslu.

2. Af hverju eru raundæmi áhrifaríkt þjálfunarefni?

Vel uppbyggð dæmi má nota til að örva margvíslega hæfnipætti, hér eru nokkrir:

- Höfða til tilfinninga og samkenndar.
- Setja fólk og atburði í heildarsamhengi.
- Hjálpa starfsfólki að átta sig á umfangi viðfangsefna.
- Auðvelda að orða og sviðsetja atburði og meta aðgerðir.
- Hvetja starfsfólk til að rökræða mismunandi sjónarhorn.
- Eru sveigjanleg, þjálfari/leiðbeinandi getur bætt inn í þau hliðstæðum úr eigin rekstri, (enginn höfundarréttur á þeim!).
- Gefa starfsfólki kost á að ræða eigin vandamál undir yfirskini atburða í dæminu.
- Hafa þann eiginleika að brúa bilið milli kenninga og veruleika eða þjálfunar og vinnu.
- Eru almennt skemmtileg og afslöppuð leið til að fást við brýn viðfangsefni.

3. Hæfni sem lögð er áhersla á í “Þjálfun í gestrisni - raundæmi og verkefni”

- Veita **skilning** á hvers vegna og hvernig við notum hæfni og þekkingu sem við búum yfir.
- Laða fram það sem við **kunnum**, það sem okkur **finnst** og bæta við það.
- Efla **samvinnu- og samskiptahæfni** þeirra sem taka þátt í að leysa dæmin saman.
- Örva starfsfólk til að **rökræða** og **skilja mismunandi hugmyndir** einstaklinga í hópnum um hvernig leysa má dæmið og efla þannig **samstarfshæfni og liðsheild**.
- **Leysa ýmis konar vandamál** og velta fyrir sér hvernig hægt væri að leysa
- málin á annan hátt við annað tækifæri.
- Gefa tækifæri til að **meta ákvarðanir** sem hafa verið teknar og hugsa um hvernig hægt væri að leysa málið á annan hátt.

4. Dæmi um aðferðir við þjálfun með raundæmum

- Lesa dæmið og verkefnið 2-3 sinnum yfir áður en byrjað er að leysa það. (Ýmis smáatriði fara fram hjá fólki við fyrsta yfirlestur). Vel hefur reynst að einn taki að sér að lesa dæmið upphátt.
- Byrja á að greina staðreyndir í dæminu og hvaða atriði þar skipta máli fyrir verkefnið sem á að vinna. Stundum eru ýmis konar aukaatriði í dæminu sem ekki skipta beint máli fyrir vinnslu viðkomandi verkefnis en gætu samt haft áhrif.
- Halda sig við staðreyndir sem fram koma í dæminu eða þekktar staðreyndir úr umhverfinu. Ef einhverjar staðreyndir vantar er gott að láta starfsfólk spreyta sig á að bæta þeim við dæmið. Ekki láta persónulegar skoðanir eða tilfinningar ráða niðurstöðunni.
- Bæta má ýmsum atriðum inn í dæmin eftir hentugleikum hverju sinni, t.d. fleiri persónum, alvarlegri mistökum, betri endi o.s.frv. Þjálfari og/eða starfsfólk geta þannig bætt sinni reynslu inn í og notað tækifærið til að ræða hana. Sviðsetning og hlutverkaleikur gefur mörg tækifæri á að æfa samskipti og lausnir.

5. Mikilvægi starfsþjálfans og nauðsynleg hæfni hans

Til að þjálfunarefnið nýtist sem best þurfa þau sem taka að sér þjálfunina að hafa nauðsynlega hæfni í þjálfunaraðferðum sem henta raundæmum og þeim hæfniviðmiðum sem á að ná svo sem að:

- Skipuleggja og stjórna hópvinnu .
- Þekkja námshvöt (motivation) og mismunandi námsnálgun einstaklinga.
- Skilja gildi sviðsetningar við þjálfun á huglægri hæfni, s.s. samvinnu, samskiptum, frumkvæði og lausnum.
- Leggja áherslu á að í flestum lausnum eru fleiri en ein leið – fleiri svör en eitt.
- Stýra nemum að niðurstöðu svo allir séu nokkuð sáttir.
- Þekkja til þrepaskiptingar náms og taka mið af henni við þjálfun.
- Veita faglega endurgjöf sem miðar að færniaukningu starfsfólks.

6. Ýmsar hugmyndir varðandi þjálfunarefnið og notkun þess

- Ef lítil tími er til ráðstöfunar er hægt að velja eitt dæmi og fá verkefni.
- Ef nægur tími er til ráðstöfunar má velja mörg dæmi og/eða verkefni bæði úr þeim sem fylgja hverju dæmi og einnig úr verkefnabankanum.
- Ráðlagt er að fara markvisst yfir dæmin með viðeigandi verkefnum og nota mismunandi þjálfunaraðferðir, s.s. að bæta ýmsu við raundæmið, fara í hlutverkaleiki, semja eigin raundæmi, halda fund þar sem allir tjá sig um lausnina o.s.frv.
- Starfsþjálfari rifjar upp dæmi, metur árangur starfsfólks í starfi út frá dæminu og veitir uppbyggilega endurgjöf (hrós og gagnrýni) út frá gátlistum.
- Ef dæmin eru notuð í fjarþjálfun eru margar rafrænar leiðir til að leysa verkefnin, vinna saman, meta árangur og gefa endurgjöf.
- Samskiptamiðlar eru góð tæki til að vinna saman að lausnum.
- Starfsþjálfar gætu aukið hæfni sína í þjálfunarstarfinu með því að fara á námskeið í notkun raundæma til þjálfunar.

7. Uppbygging þjálfunarefnisins

Þjálfunarefnið miðast við fjóra starfaflokka sem eru:

- Móttaka
- Veitingapjónusta
- Þrif og umgegni
- Bílaleiga.

Í hverjum starfaflokki voru valdir fimm **mikilvægir** hæfnipættir úr starfagreiningum á vegum Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins (www.frae.is). Verkefnin taka einnig mið af gæðakerfi Vakans. Þjálfunarefnið miðast við að hægt sé að nota það við mismunandi aðstæður á vinnustöðum en getur einnig verið uppistaða í samfelld námskeið í fræðslumiðstöðvum.

Verkefnin sem fylgja dæmunum miðast við hæfniprep 1-3 í hæfniramma um íslenska menntun (ISQF).

Hæfniramma um íslenska menntun

Icelandic Qualification Framework (ISQF)	Lýsing á hæfniviðmiðum	European Qualification Framework (EQF)
7	<ul style="list-style-type: none"> • Hefur yfirgripsmikla yfirsýn yfir kenningar, rannsóknir og nýjustu þekkingu innan síns sviðs. • Getur framkvæmt og leitt rannsóknir af öryggi með þróun nýrrar þekkingar að leiðarljósi. • Getur sýnt sjálfstæði og frumkvæði og borið ábyrgð á flókinni fræðilegri vinnu og miðlað henni til annarra. 	8
6.2	<ul style="list-style-type: none"> • Hefur afað sér þekkingar með rannsóknum og skilur fræðileg viðfangsefni og álitamál og getur sett nýjustu þekkingu í samhengi. • Getur skilið flókin viðfangsefni og beitt viðeigandi aðferðum við framkvæmd smærri rannsóknaverkefna. • Getur átt frumkvæði að nýjum verkefnum, metið þá aðferðafræði sem við á, stýrt þeim og borið ábyrgð á sinni vinnu og samstarfsmanna. 	7
6.1	<ul style="list-style-type: none"> • Þekkir og skilur fræðileg viðfangsefni og álitamál og getur sett nýjustu þekkingu í samhengi. • Getur beitt aðferðum fræði-/starfsgreinar til að setja fram, þróa og leysa verkefni. • Getur átt frumkvæði að nýjum verkefnum, stýrt þeim og borið ábyrgð á sinni vinnu og samstarfsmanna. 	
5.2	<ul style="list-style-type: none"> • Hefur skilning og innsæi á helstu fræðilegum hugtökum og kenningum og hefur vitneskju um nýjustu þekkingu á völdu sviði. • Getur beitt gagnrýnum aðferðum fræði-/starfsgreinar við úrlausn verkefna og lagt á þær sjálfstætt mat. • Getur unnið sjálfstætt og skipulega, gert og fylgt áætlunum og leitt verkhópa. 	6
5.1	<ul style="list-style-type: none"> • Hefur þekkingu á völdum kenningum og fræðilegum hugtökum og þekkir stöðu viðkomandi sviðs í víðara samhengi. • Getur undirbúið og framkvæmt verkefni og nýtt þá tækni sem notuð er í viðkomandi fræði-/starfsgrein. • Getur sýnt frumkvæði og sjálfstæði í vinnubrögðum og unnið með öðrum að úrlausn verkefna. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> • Hefur sérhæfða þekkingu sem nýtist við leiðsögn og stjórnun í starfi og/eða til undirbúnings náms. • Getur skipulagt vinnuferli, beitt viðeigandi tækni og þróað starfsaðferðir á ábyrgan hátt. • Getur leiðbeint og veitt faglega þjálfun, metið eigið vinnuframlag og annarra og borið ábyrgð á hagnýtingu starfsgreinar í þverfaglegu samstarfi. 	5
3	<ul style="list-style-type: none"> • Hefur sérhæfða þekkingu sem nýtist í starfi og/eða til undirbúnings frekara náms. • Getur skipulagt og metið eigin störf, sýnt fagmennsku og frumkvæði. • Getur nýtt sérhæfða þekkingu til umbóta, veitt fagleg ráð og tekið þátt í þverfaglegu samstarfi. 	4
2	<ul style="list-style-type: none"> • Hefur þekkingu á verkferlum og hugtökum sem nýtast í námi og/eða starfi. • Getur beitt viðeigandi faglegum aðferðum, verkfærum og upplýsingum við lausn viðfangsefna. • Getur starfað með öðrum, tekið frumkvæði í samskiptum og borið ábyrgð á skilgreindum verkþáttum. 	3
1	<ul style="list-style-type: none"> • Hefur grunnþekkingu sem nýtist í starfi og/eða til undirbúnings frekara náms. • Getur leyst viðfangsefni með því að vinna úr einföldum upplýsingum í námi og/eða starfi. • Getur unnið undir leiðsögn annarra en með nokkru sjálfstæði í afmörkuðum verkefnum. 	1-2



Verkefnabankinn

Í verkefnabankanum eru opin og almenn verkefni sem byggja á skilningi á starfinu, starfsreynslu og fagkunnáttu (sbr. Vakinn) og þjálfva mikilvæga hæfni eins og samskipti, samvinnu, samkennd, tjáningu og miðlun. Þessi verkefni má nota með öllum dæmum í öllum 4 starfaflokkunum: móttöku, veitingum, þrifum og bílaleigu. Verkefnin skiptast í 3 þyngdarþrep. Þjálfari velur það sem við á.

Verkefni - Þrep 1 – Fagleg þekking og beiting hennar

- a. Hvað var vel gert í þessu dæmi?
- b. Hvaða mistök voru gerð og af hverju verða þau?
- c. Hvernig líður starfsmanni og/eða gesti í sögunni? Setjið ykkur í þeirra spor og útskýrið eða sviðsetjið.
- d. Hefði starfsmaðurinn getað brugðist við á annan hátt? Útskýrið eða sviðsetjið!
- e. Hvað hefðir þú gert og af hverju? Útskýrið!
- f. Endurskapið söguna með betri útkomu.
- g. Útbúið stuttan leikþátt úr sögunni sem sýnir gæðapjónustu og æfið ykkur í samskiptunum.

Verkefni - Þrep 2 – Skilningur, yfirsýn, ábyrgð

- a. Skilgreinið hvað gæti hafa stuðlað að því að þetta gekk vel - eða ekki nógu vel.
- b. Hvernig getur starfsfólk /stjórnendur komið í veg fyrir að mistökin endurtaki sig?
- c. Hvaða afleiðingar geta mistökin haft fyrir starfið og/eða fyrirtækið?
- d. Hvaða mismunandi áhrif gætu þessi samskipti haft á erlenda ferðamenn? Takið dæmi af gestum af tveimur ólíkum þjóðernum.

Verkefni – Þrep 3 – Sjálfstæði og ábyrgð, úrlausnarhæfni með aðstoð heimilda

- a. Kynnið ykkur gæðaviðmið Vakans fyrir þá þjónustu sem dæmið lýsir, hvort sem það er móttaka/veitingar/gisting (þrif)/bílaleiga - og metið dæmið út frá þeim.
- b. Skoðið hvort þið teljið að viðeigandi gæðaviðmið hafi verið uppfyllt og gerið grein fyrir niðurstöðu ykkar.
- c. Skoðið námslýsingar í Vakanum og skilgreinið hvaða þættir (viðmið) hafa verið uppfylltir og hvað þarf að bæta í starfshæfni/starfsþjálfun starfsfólksins.
- d. Komið með tillögu að úrbótum.

Lesefni

Starfsþjálfari hefur úr ýmsu lesefni að velja ef hann vill vísa í það til að auka faglega þekkingu.

Margrét Reynisdóttir (2006). **Þjónustugæði – Samkeppnisforskot og velgengi.**

Samtök verslunar og þjónustu og Iðntæknistofnunin.

Margrét Reynisdóttir (2008). **Þjónusta – Fjöregg viðskiptalífsins – Kvartanir og**

ábendingar eru uppspretta framfara og sóknar. Kaxma ehf.

Margrét Reynisdóttir (2012). **8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum.**

Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2014). **Þjónusta og þjófðerni – Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti.**

Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2016). **50 uppskriftir að góðri þjónustu.** Gerum betur ehf.

Margrét Reynisdóttir (2017). **Að fást við erfiða viðskiptavini – Fagmennska í fyrirrúmi.** Gerum betur ehf.

Sigrún Jóhannesdóttir (óútgefið). **Handbók um aðferðir.**

Vefsíður

<http://www.vakinn.is/static/files/pdf/>

<http://www.vakinn.is/static/files/pdf/almenn-vidmid-2.-utgafa-15.-jan.2014.pdf>

<http://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/ferdathjonusta/vidmid>