

Leiðbeiningar fyrir
uppsetningu

Könnun á fræðslupörfum

Markmið þessarar könnunar
er að meta þörf fyrir
fræðslu og þjálfun
starfsfólks. Hvaða fræðslu
eða þjálfun þarf þitt
starfsfólk til að verða enn
betra?

Dæmi um könnun á fræðslupörfum: Bílaleiga - Þjónusta við viðskiptavinum

Leiðbeiningar fyrir uppsetningu

1. Taktu saman lista yfir starfsfólk sem þú vilt senda könnun á fræðslupörfum.
2. Veldu þér töl sem þú ætlar að setja spurningakönnunina upp í. Google Forms og Microsoft Forms eru dæmi um notendavæn forrit.
3. Settu upp könnun. Þú getur afritað fullyrðingarnar sem koma fram hér á eftir. Þú getur notað allar fullyrðingar eða valið þær sem þér finnst eiga við.
4. Skrifaðu stutta lýsingu (inngang) á könnuninni. Þú getur líka notað dæmið sem er gefið upp hér á eftir.
5. Deildu könnuninni með starfsfólkinu, t.d. með því að senda þeim tölvupóst eða deila hlekk á könnunina á samfélagsmiðlum/ workplace.

Dæmi um lýsingu á könnun

Kæri starfsmaður,
Til að meta þörf fyrir fræðslu og þjálfun biðjum við/bið ég þig um að svara eftirfarandi könnun. Markmið könnunar er að greina hvaða fræðsla eða þjálfun geta hjálpað þér að verða enn betri starfsmaður. Athugaðu að könnunin er nafnlaus og því verður ekki hægt að rekja svör til einstakra svarenda.
Vinsamlegast smelltu hér fyrir neðan til að svara könnuninni: [setja hlekk]

Könnun á fræðslupörfum



Dæmi um könnun á fræðslupörfum: Bílaleiga - Þjónusta við viðskiptavinum

**Merktu við þá þætti
sem þú telur að þörf sé
á. Hægt að merkja við
fleiri en einn.**

- 1) Ég þarf að bæta kunnáttu mína í tungumálum.
 - Íslenska
 - Enska
 - Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun
- 2) Ég hef þörf fyrir fræðslu um þjónustu og samskipti.
 - Spurningatækni
 - Virk hlustun
 - Framkoma og tjáning
 - Að takast á við erfiða viðskiptavinum
 - Skrifleg samskipti
 - Að tjá skoðun
 - Að miðla upplýsingum til annars starfsfólks
 - Þjónustunámskeið
 - Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun
- 3) Ég hef þörf fyrir fræðslu um þarfir og væntingar fólks af ólíkum uppruna.
 - Helstu einkenni þeirra þjóða sem sækja Ísland heim
 - Samskiptavenjur ólíkra þjóða
 - Þekking á fjölbreytileika fólks, menningu
 - Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun
- 4) Ég hef þörf fyrir fræðslu um nærumhverfið.
 - Afþreying á svæðinu
 - Ferðapjónustufyrirtæki á svæðinu
 - Staðarþekking - náttúra og umhverfi
 - Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

Könnun á fræðslupörfum



Dæmi um könnun á fræðslupörfum: Bílaleiga - Þjónusta við viðskiptavinum

**Merktu við þá þætti
sem þú telur að þörf sé
á. Hægt að merkja við
fleiri en einn.**

5) Ég hef þörf fyrir fræðslu um öryggismál.

- Sjálfsvörn
- Vegir og umferðaröryggi
- Brunavarnir og rýming
- Veður og færð
- Samgöngur
- Umferð um hálendið
- Skyndihjálp
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

6) Ég hef þörf fyrir fræðslu um sölu á vöru og þjónustu.

- Vöruhefning
- Söluáætti
- Bílaflokkar
- Aukahlutir
- Upgrade
- Tryggingapakkar
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

7) Ég hef þörf fyrir fræðslu um fjármálaumsýslu.

- Móttaka greiðslna
- Reikningagerð
- Uppgjör
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

Könnun á fræðslupörfum



Dæmi um könnun á fræðslupörfum: Bílaleiga - Þjónusta við viðskiptavinum

**Merktu við þá þætti
sem þú telur að þörf sé
á. Hægt að merkja við
fleiri en einn.**

8) Ég hef þörf fyrir fræðslu um verkferla.

- Halda utan um ábendingar
- Bókanir, inn- og útskráning gesta
- Gæðamál
- Mat á tjóni eða skemmdum
- Að taka á móti bíl
- Tegundir greiðslu
- Virkni cashier
- Reikningagerð
- Að bóka bíl
- Að leigja út bíl
- Meðferð óskilamuna
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

9) Ég hef þörf fyrir tölvunámskeið.

- Excel
- Word
- Outlook
- Rentway
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun