Leiðbeiningar fyrir uppsetningu

# Könnun á fræðsluþörfum

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 fræðsluþörfum: Sala ferða - bókunarþjónusta

### Leiðbeiningar fyrir uppsetningu

1. Taktu saman lista yfir starfsfólk sem þú vilt senda könnun á fræðsluþörfum.
2. Veldu þér tól 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]

Leiðbeiningar fyrir uppsetningu

# Könnun á fræðsluþörfum

## Dæmi um könnun á fræðsluþörfum: Sala ferða - bókunarþjónusta

**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, útlit og tjáning
- Að takast á við erfiða viðskiptavini
- Skrifleg samskipti
- Að tjá skoðun
- Að þekkja friðhelgi gesta og meðferð persónuupplýsinga
- Að miðla upplýsingum til annars starfsfólks
- Þjónustunámskeið
- Næsta nágrenni - staðarþekking
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

3) Ég hef þörf fyrir fræðslu um öryggismál.

- Skyndihjálp
- Veður og færð
- Að þekkja öryggisstefnu fyrirtækisins
- Hálendið - öryggi
- Áreiðanleiki upplýsinga á netinu
- Að þekkja helstu áfangastaði
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

Leiðbeiningar fyrir uppsetningu

# Könnun á fræðsluþörfum

## Dæmi um könnun á fræðsluþörfum: Sala ferða - bókunarþjónusta

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

4) Ég hef þörf fyrir tölvunámskeið
- Excel
- Word
- Bókunarkerfi og sölukerfi
- Outlook
- PowerPoint
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

5) Ég hef þörf fyrir fræðslu um verkferla.
- Að halda utan um ábendingar
- Bókanir
- Gæðamál
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

6) Ég hef þörf fyrir fræðslu um sölu á vöru og þjónustu.
- Vöruþekking
- Þekking á mörkuðum
- Framsetning vöru á vef
- Sölutækni
- Viðbótarsala á vöru fyrirtækisins
- Notkun rafrænna korta
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

7) 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