

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: Þjónusta í sal

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]

Leiðbeiningar fyrir
uppsetningu

Könnun á fræðsluþörfum



Dæmi um könnun á fræðsluþörfum: Þjónusta í sal

**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 viðskiptavinum
 - Að þekkja friðhelgi gesta og meðferð persónuupplýsinga
 - 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 öryggismál.
 - Sjálfsvörn
 - Brunavarnir og rýming
 - Skyndihjálp
 - Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

Könnun á fræðsluþörfum



Dæmi um könnun á fræðsluþörfum: Þjónusta í sal

**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 sölu á vöru og þjónustu.

- Vöruþekking
- Sölutækni
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

6) Ég hef þörf fyrir fræðslu um matvælaöryggi.

- Fæðuofnæmi/Fæðuóþol
- Sérfæði/Séróskir
- Þrif og smitleiðir
- Hráefnið okkar
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

7) Ég hef þörf fyrir fræðslu um verkferla.

- Að halda utan um ábendingar
- Birgðaðumsjón
- Gæðamál
- Umsjón með tækjum og búnaði
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun

8) Ég hef þörf fyrir fræðslu og þjálfun í að þjóna til borðs.

- Verklegr þjálfun/framreiðsla
- Matseðlar – innihald/samsetning
- Vín og aðrir drykkir
- Að vinna undir álagi
- Ég þarf ekki fræðslu/þjálfun