

Framrás

Nám fyrir skrifstofufólk

Námsvísir



Janúar 2008

Efnisyfirlit

FRAMRÁS - nám fyrir skrifstofufólk	3
Framrás 1 – ég og starfið	4
Framrás 2 – góð þjónusta	5
Síma- og tölvusvörun	5
Þjónusta, framkoma og viðmót	5
Ráðgjafafærni	5
Að eiga við erfiða viðskiptavinum	5
Framrás 3 – markviss vinnubrögð og vinnuumhverfi	6
Tímastjórnun	6
Markmiðasetning	6
Verkefnastjórnun, skipulagning og áætlanagerð	6
Framkoma og ræðumennska	6
Fundarstjórnun og fundarritun	6
Að starfa hjá hinu opinbera; kjarasamningar, réttindi og skyldur, lög og reglur	7

FRAMRÁS - nám fyrir skrifstofufólk

Haustið 2002 bauð Fræðslusetrið Starfsmennt í fyrsta sinn upp á **FRAMRÁS - nám fyrir skrifstofufólk**. Námið er ætlað þeim starfsmönnum ríkisins sem eru í starfsmannafélögum sem aðild eiga að Starfsmennt.

Námið skiptist upp í þrjár námskeiðslínur og er hægt er að sækja um einstakar línur eða allar. Stundafjöldi línanna eru 36 st., 36 st., og 40 st. Markmiðið með þessari skiptingu er að nemendur hafi kost á því að velja einungis þá hluta námsins, sem þeir telja að komi að bestu gagni.

Kennt verður tvo morgna í viku. Með því er verið að koma til móts við það viðhorf að æskilegt sé að þjálfar afmarkaða þætti og gefa síðan nemendum kost á að koma nýrri þjálfun strax inn í starf sitt.

Námið miðar að því að styrkja starfsmenn í starfi, efla þjónustu stofnana, vera hagnýtt og með því koma þátttakendum að góðu gagni bæði í vinnu og einkalífi.

Framrás 1 – ég og starfið

Um er að ræða námskeið þar sem lögð verður áhersla á samskipti á vinnustað og samstarfsfærni. Kenndar verða aðferðir til að taka á erfiðum samskiptamálum, stjórna spennu og streitu og byggja upp liðsheild. Þá verður farið yfir hagnýtar aðferðir við að byggja upp eigið sjálfstraust þátttakenda, starfshvatningu og einkenni góðra starfsmanna o.fl. Þá verða hugtökin "lífsleikni" og "tilfinningagreind" kynnt. Lögð verður áhersla á virkni þátttakenda og ýmiss konar verkefni. Kennsla verður í formi fyrirlestra, hópverkefna, einstaklingsverkefna, umræðna og léttra æfinga.

- Inngangur að samskiptafræðum. Hvers vegna er þekking á mannlegum samskiptum svo mikilvæg fyrir vinnustaði?
- Árangursrík samskipti. Ákveðni og óákveðni.
- Samtalstækni og erfið samskipti. Að leysa ágreining.
- Að efla sjálfstraustið.
- Lífsleikni og tilfinningagreind.
- Að byggja upp liðsheild.
- Markmiðssetning, árangurssinnað hugarfar, hugþjálfun.
- Streita og álag I.
- Streita og álag II. Upprífjun og umræður.

Framrás 2 – góð þjónusta

Síma- og tölvusvörur

1. Vinnureglur við símsvörur
2. Mismunandi raddblær og raddþjálfun
3. Að senda símtal á aðra
4. Skilaboð og meðhöndlun þeirra
5. Vinnureglur við tölvusvörur (e-mail)
6. Heimsókn í þjónustuver
7. Verkefni – æfingar

Þjónusta, framkoma og viðmót

1. Grunnatriði þjónustuhugsunar
2. Að velja sér viðhorf og viðmót
3. Mikilvæg atriði í samskiptum
4. Þjónustustaðlar
5. Þjónusta – hvað er mikilvægast
6. Mikilvægi innri þjónustu
7. Móttaka viðskiptavina
8. Samstarf og starfsandi
9. Verkefni – æfingar

Ráðgjafafærni

1. Hlutverk ráðgjafa og leiðbeinenda
2. Að hlusta eða ekki hlusta
3. Fas og framganga
4. Áhrifamáttur orðanna
5. Tjáskipti með og án orða
6. Verkefni - æfingar

Að eiga við erfiða viðskiptavini

1. Neytendur kvarta ekki
2. Neytendur kvarta samt
3. Áhrif kvartana
4. Að leysa úr kvörtunum og ábendingum
5. Að taka á mótbárum
6. Skráning kvartana
7. Verkefni – æfingar

Framrás 3 – markviss vinnubrögð og vinnuumhverfi

Tímastjórnun

Fjallað um árangursríkar aðferðir til þess að stjórna tíma sínum betur. Farið er yfir aðferðir og punkta sem gagnast hafa vel, ekki síst hjá þeim sem eru undir miklu álagi.

Markmiðasetning

Fjallað um til hvers markmiðasetning er notuð, fyrir hverja og hvernig. Farið er yfir árangursríkt kerfi sem gagnast þátttakendum bæði í námi og starfi. Eitt besta tæki nútímans fyrir þá sem vilja ná meiri árangri.

Verkefnastjórnun, skipulagning og áætlanagerð

Markmiðið að kynna fyrir nemendum helstu þætti nútíma verkefnastjórnunar og gefa þeim innsýn inn í markvissa aðferðafræði er byggist á undirbúningi og áætlanagerð. Nemendur munu einnig fá grunnþjálfun í að beita aðferðafræðinni.

Kennslan fer fram í fyrirlestrum og hópvinnum og stuðst verður við raunhæft verkefni. Út frá því verður unnið að gerð verkefnisáætlunar á grundvelli meginþátta verkefnastjórnunar. Helstu atriði til umfjöllunar verða:

- einkenni verkefnis
- umhverfi verkefnis
- markmið verkefnis
- áfangaskipti og meginrás

Einnig verður fjallað lauslega um stjórnskipulag og hlutverkaskipti og ýmis stjórnþæki í verkefnum.

Framkoma og ræðumennska

Táknmál líkamans – klæðnaður - framganga
Áhrifaríkur málflutningur
Undirstöðuatriði þess að tala fyrir hópi fólks
Notkun hjálpartækja
Uppsetning í PowerPoint
Framsetning efnis – abcd reglan
Uppsetning handrits – notkun minnismiða
Heimaverkefni – æfingar

Fundarstjórnun og fundarritun

Undirbúningur funda
Tilgangur og markmið funda
Mismunandi tegundir funda
Vinnureglur á fundum
Gerð dagskrár
Verksvið stjórnandans
Verksvið ritara
Staðlaðar fundargerðir
Verkefni – æfingar

Að starfa hjá hinu opinbera; kjarasamningar, réttindi og skyldur, lög og reglur.

Fjallað um sérstöðu opinberra starfsmanna, lög um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins og lög um kjarasamninga opinberra starfsmanna. Umfjöllunin er annars vegar um löginn sjálf, innihald þeirra og framkvæmd og hins vegar um löginn í þjóðfélagslegu samhengi. Einnig verður fjallað um kjarasamningsákvæði um réttindi starfsmanna í veikindum og slysum og við barnsburð, sem áður var bundið í reglugerðum og fjallað stuttlega um vinnutímatilskipun ESB og áhrif hennar á kjarasamninga. Þá verður leitast við að skýra bakgrunn núgildandi kjarasamninga og eðli þeirra og virkni. Fjallað verður bæði um kjarasamninganna sjálfa, sem og stofnanasamninga.