

Kynningarmennt- Kynningar og miðlun upplýsinga

Hvaða námskeið henta þér eða þinni stofnun?

- Miðlun upplýsinga og þjónustulund
- Þjónustustjórnun
- Markviss nýting tölvupósts
- Kynningar og myndræn framsetning
- Skilvirkir fundir og fundargerðir
- Framsögn og framkoma
- Markviss ritun og meðferð íslensks máls
- Uppsetning og gerð skýrslna- skriflegar samantektir
- Heimildaleit og meðferð gagna
- Vistun og meðferð gagna /málaskrár
- Upplýsinga- og skjalastjórnun
- Að tjá sig án kvíða

Miðlun upplýsinga og þjónustulund

Námslýsing

Í árangursríku starfi stofnana skiptir góð og fagmannleg þjónusta höfuðmáli. Á námskeiðinu verður fjallað um lykilatriði í því að veita frammúrskarandi þjónustu og hvað starfsmenn geta gert til að stuðla að góðri þjónustumenningu á sínum vinnustað. Námið miðar að því að styrkja starfsmann í starfi, efla þjónustu stofnana og nýttast þátttakendum bæði í vinnu og einkalífi. Þeir þættir sem áhersla verður lögð á eru:

Síma og tölvusvörun

1. Vinnureglur við símsvörun
2. Mismunandi raddblær og raddþjálfun
3. Skilaboð og meðhöndlun þeirra
5. Vinnureglur við tölvusvörun

Þjónusta, framkoma og viðmót

1. Grunnatriði þjónustuhugsunar
2. Að velja sér viðhorf og viðmót
3. Mikilvæg atriði í samskiptum
4. Þjónustuaðilar
5. Þjónusta. Hvað er mikilvægast?
6. Mikilvægi innri þjónustu
7. Móttaka viðskiptavina

Lengd

8 kst

Þjónustustjórnun

Námslýsing

Fjöldmörg atriði eru tekin fyrir þar sem sýnt er hvernig hægt er að gera góða þjónustu betri, jafnvel framúrskarandi og hvað ber að varast. Fjallað er um fimm grunnþætti þjónustu sem stuðst er við til að meta gæði þjónustu. Leiðbeint er hvernig skal veita góða þjónustu í síma og í tölvupósti. Kennst er skref fyrir skref hvernig gott er að bregðast við þannig að pirraðir og reiðir skjólstæðingar verði ánægðir á ný. Fjallað er um hvað þjónusta er og mikilvægi hennar fyrir ánægju starfsmanna og skjólstæðinga. Fimm grunnþættir góðrar þjónustu eru tengdir við dagleg störf þátttakanda. Fjallað eru um símsvörunina sem er oft fyrsta upplifun skjólstæðinga á þjónustu stofnana. Rætt er um óformlegar reglur um hvernig heilsað er í upphafi, sett á bið, tekin skilaboð og samtali stytta og samtali lokið. Útskýrt er hvernig gott er að bregðast við þannig að pirraðir og reiðir þjónustuþegar verði ánægðir á ný og jafnvel ánægðri en þeir voru áður. Sjónum er beint að því hvað ánægja skjólstæðinga skiptir stofnum miklu máli í rekstri. Óánægja skjólstæðinga getur komið fram í illu umtali og neikvæðni í garð starfsfólks.

Kennsluaðferðir

Fyrirlestrar, sýning á myndbandi, umræður, verkefni og hlutverkaleikir.

Lengd

20 kst.

Markviss nýting tölvupósts

Markmið

- Að þátttakendur kynnist hagnýtum ráðum til að bæta tölvupóstsnotkun og öðlist færni í skipulagi og í tímastjórnun í rafrænni dagbók.
- Að þátttakendur læri að skrifa tölvupóst þannig að veitt sé betri þjónusta.
- Að vita hvenær er viðeigandi að nota tölvupóst og hvenær ástæða er til að nota önnur samskiptaform.

Námslýsing

Farið verður í notkun helstu forrita s.s Outlook eða Lotus með mjög hagnýtum hætti til að léttu afgreiðslu, skrif, geymslu og leit að tölvupósti.

Tölvupóstsamskipti koma í vaxandi mæli í stað annarra samskiptaforma. Starfsmenn hitta því stundum aldrei viðskiptavini sína né heyra í þeim þar sem samskiptin fara öll fram um tölvupóst. Það verður því sífellt mikilvægara að veita góða þjónustu og skapa jákvæða ímynd í tölvupóstsamskiptum. Tölvupóstur eru því oftar en áður andlit fyrirtækis út á við. Fæstir hafa hinsvegar haft tækifæri til að læra hvernig hægt er að veita framúrskarandi þjónustu með þessum miðli.

Lengd

3 kst

Kynningar og myndræn framsetning

Markmið

- Að þátttakendur fá þjálfun í hvernig skal koma upplýsingum á framfæri á markvissan hátt.
- Að þátttakendur fái þjálfun í notkun tölvuforritsins PowerPoint.
- Að þátttakendur verði öruggari um að greina aðalatriði og aukaatriði þegar setja efni á glærur.

Námslýsing

Farið verður í hvernig skal koma upplýsingum á framfæri á markvissan hátt. Farið verður í kynningu á forritinu PowerPoint. Kennð verða atriði eins og; hvernig skal halda glærusýningu og fanga athygli þátttakenda, árangursríkar aðferðir við að setja efni á glærur og hvernig skal greina á milli aðalatriða og aukaatriða. Farið verður yfir raunhæf textadæmi og bent á hvað má betur fara við miðlun upplýsinga og textasmíð.

Lengd

4 kst

Skilvirkir fundir og fundargerðir

Markmið

- Að þátttakendur kynnist réttum fundarsköpum.
- Að þátttakendur læri að boða fundi, stjórna þeim og rita fundargerð á markvissan hátt.
- Að þátttakendur kynnist fundarsköpum er leiða til lýðræðislegra ákvarðanna.
- Að þátttakendur geti skilgreint markmið hvers fundar.
- Að fundirnir skili árangri á skilvirkan og áhrifaríkan hátt.
- Að fundargerðin geti verið heimild og viðmið til að meta stöðu og framgang mála.

Námslýsing

Fjallað verður um helstu þætti sem hafa ber í huga við undirbúning funda, fundarritun og eftirvinnslu. Farið verður í fundarboðun, uppsetningar á fundargerðum og þá þætti sem fram þurfa að koma í fundargerð. Rætt verður um fundarreglur og mikilvægi þess að bæði fundarstjóri og fundargestir þekki og virði þær.

Lengd

4 kst

Framsögn og framkoma

Markmið

- Að auka öryggi og færni í framkomu.
- Að bæta raddbeitingu, öndun og líkamsbeitingu.
- Að auka þekkingu á eigin ræðustíl og styrkleikum.
- Að minnka kvíða og auka útgeislun

Námslýsing

Þátttakendur eru þjálfaðir í að tala af öryggi fyrir framan hóp fólks, leggja áherslur á aðalatriði og auka þar með áhrifamátt sinn og útgeislun. Með æfingum og endurgjöf er unnið markvisst að því að þátttakendur blómstri sem málsvarar sinna verkefna og hópa.

Lengd

8 kst

Markviss ritun og meðferð íslensks máls

Markmið

- Að þátttakendur geti skilji mikilvægi þess að skrifa góðan texta.
- Að þátttakendur verði hæfara að skrifa bréf á góðri og vandaðri íslensku.
- Að þátttakendur þekki til helstu reglna um uppsetningu bréfa og fundargerða.

Námslýsing

Farið verður yfir raunhæf textadæmi og bent á hvað betur má fara við miðlun upplýsinga og textasmíð. Þá er einnig farið í helstu reglur við ritun fundargerða og samantekt aðalatriða æfð. Fjallað verður um algengar málfarsgildir s.s. í orðanotkun og samræmi í tíðum innan setninga. Rifjaðar verða upp erfiðar beygingar manna og staðarnafna, heiti stofnana o.fl., svo og reglur um skammstafanir. Bent verður á hjálpargögn, svo sem málfarsbanka á netinu, orða- og réttritunarbækur og ritvilluforrit.

Lengd

8 kst

Uppsetning og gerð skýrslna- skriflegar samantektir

Markmið

- Að þátttakendur þekki til helstu reglna um uppsetningu bréfa og fundargerða.
- Að þátttakendur átti sig á mikilvægi þess að samræmi sé í útliti skjals.

Námslýsing

Farið verður í gerða stíla á fyrirsagnir (Heading), kaflaskiptingar í skjölum og stillingar á spássíum.

Lengd

4 kst

Heimildaleit og meðferð gagna

Markmið

- Að þátttakendur verið færir um að leita sér upplýsinga á netinu og í gagnabönkum sem geti nýst þeim í starfi.
- Að þátttakendur kynnist aðferðum til að leggja mat á upplýsingar á netinu.
- Að nemendur þekki hvernig geta skal heimilda sem fengnar eru á Internetinu.

Námslýsing

Örar framfarir í tækniþróun hafa leitt til þess að stórtækar breytingar hafa orðið á möguleikanum til að miðla og sækja upplýsingar og þekkingu eftir sífellt flóknari leiðum. Allar upplýsingar sem fengnar eru á netinu og notaðar í ritgerðir, skýrslur eða greinar þar að geta í heimildaskrá.

Lengd

4 kst

Vistun og meðferð gagna /málaskrár

Markmið

- Að þátttakendur geri sér grein fyrir mikilvægi þess að vita hvar gögn eru vistuð.
- Að þátttakendur átti sig á skipulagi gagnabanka sem eru til staðar í þeirra stofnun/fyrirtæki sem þeir starfa við.
- Að þátttakendur geri sér grein fyrir mikilvægi þess að umgangast trúnaðarskjöl.

Námslýsing

Fjallað verður um helstu reglur sem til eru við meðferð gagna/málaskrá, geti farið með skjöl sem eru trúnaðarmál. Einnig verður fjallað um trúnaðarupplýsingar, hverjum má afhenda upplýsingarnar, hvernig ber að fara með slíkar upplýsingar og upplýsingar sem eru viðkvæmar upplýsingar. Rætt verður um trúnað starfsmanna og hver ábyrgð starfsmanna er þegar um trúnaðarupplýsingar er að ræða.

Lengd

4 kst

Upplýsinga- og skjalastjórnun

Markmið

- Að þátttakendur kynnist hagnýtum aðferðum við upplýsinga- og skjalastjórnun.
- Að þátttakendur þekki til helstu laga, reglugerða og reglna um upplýsingar, skjöl og skjalasöfn svo og aðferðir, tilgang og markmið upplýsinga- og skjalastjórnunar.

Námslýsing

Örar framfarir í tækniþróun hafa leitt til þess að stórtækar breytingar hafa orðið á möguleikanum til að miðla og sækja upplýsingar og þekkingu eftir sífellt flóknari leiðum. Skjalastjórnun tryggir fyrst og fremst greiðan aðgang að upplýsingum. Í skjalastjórnun felst að komið er á kerfisbundnu skjalavistunarkerfi innan fyrirtækis eða stofnunar. Skjalastjórnun tryggir fyrst og fremst greiðan aðgang að upplýsingum, fljótt og örugglega þegar á þarf að halda. Fjallað verður um tengsl upplýsinga- og skjalastjórnar og stjórnun þekkingar og gæða. Kenndar verða aðferðir við að skipuleggja útgefið efni sem keypt er eða berst stofnunum, s.s. bækur, tímarit, fréttabréf, árskýrslur o.þ.h. Lögð er áhersla á að námskeiðið hentar öllum starfsmönnum sem hafa með málaflokkinn að gera innan síns vinnustaðar.

Lengd

8 kst

Að tjá sig án kvíða

Markmið

- Að æfast í að tala skýrt og láta röddina hljóma.
- Að læra aðferðir til að vinna bug á stressi og þekkja sín viðbrögð.
- Að læra að tala við áheyrendur en ekki til þeirra.
- Að öðlast meira öryggi í málflutningi.

Námslýsing

Aukið samstarf og samráð kallar eftir almennari þátttöku fólks í margvíslegum ákvörðunum. Að geta orðað hugsanir sínar og skoðanir skiptir miklu máli í þannig umhverfi. Margir óttast að standa upp og tala fyrir framan hóp af fólki. Þrátt fyrir að vilja tjá sig þá brestur fólk kjark. Þetta námskeið er fyrir þá en einnig fyrir aðra sem vilja bæta framsögn sína og ná betur til áheyrenda. Á námskeiðinu verður farið í undirstöðu góðrar raddbeitingar og framsagnar s.s. öndun, líkamsstöðu og notkun talfæra. Augnsamband verður æft og framsetning mæltis máls og farið sérstaklega yfir það hvernig á að takast á við stress og yfirvinna það.

Kennsluáðferðir

Hópvinna en líka mikið unnið með einstaklinga. Æfingar og úrvinnsla þeirra.

Lengd

16 kst