

Launaskólinn

Námskrá (4.útg.)



FJÁRMÁLA- OG EFNAHAGSRÁÐUNEYTIÐ



Apríl 2022

Efnisyfirlit

INNGANGUR	3
LAUNASKÓLINN – NÁM FYRIR ÞÁ SEM KOMA AÐ KJARA- OG STARFSMANNAMÁLUM HJÁ RÍKI OG SVEITARFÉLÖGUM	3
MAT OG FYRIRKOMULAG NÁMS	4
NÁMSÞÆTTIR LAUNASKÓLANS.....	4
ÞEMA I - OPINBER VINNUMARKAÐUR, RÁÐNING, STARFSSLOK OG STARFSSKYLDUR	6
OPINBER VINNUMARKAÐUR OG REGLUVERKIÐ UM OPINBERA STARFSMENN OG SAMNINGAMÁL	6
KJARASAMNINGAR OG ÁKVÖRÐUN LAUNA; STOFNANASAMNINGAR RÍKISINS (VAL F. STM. SVEITARFÉL.)	7
KJARASAMNINGAR OG ÁKVÖRÐUN LAUNA; STARFSMAT SVEITARFÉLAGA (VAL FYRIR STM RÍKIS)	7
UPPHAF STARFS, STARFSSKYLDUR OG STARFSLOK	8
STJÓRNSÝSLA OG LAGAUMHVERFI HINS OPINBERA; MÁLSMEÐFERÐ	9
LÍFEYRISSJÓÐIR OPINBERRA STARFSMANNA	9
ÞEMA II-VINNUTÍMI OG AFGREIÐSLA LAUNA	10
LAUN OG VINNUTÍMI	10
RÉTT LAUN Á RÉTTUM TÍMA	10
LÁGMARKSHVÍLD OG FRÍTÖKURÉTTUR.....	11
VAKTAVINNA OG BAKVAKTIR – VALNÁMSKEIÐ	11
STARFSFÓLK GRUNN- OG TÓNLISTARSKÓLA – SÉRSTAKIR LAUNAÚTREIKNINGAR -VALNÁMSKEIÐ	12
STARFSFÓLK FRAMHALDSSKÓLA – SÉRSTAKIR LAUNAÚTREIKNINGAR -VALNÁMSKEIÐ	12
ÞEMA III-FJARVERA FRÁ VINNU – LAUNAÐAR OG ÓLAUNAÐAR FJARVISTIR	14
ÓVINNUFÆRNI – VEIKINDARÉTTUR OG SLYSATRYGGINGAR	14
ÞEMA IV-MANNAUÐUR OG STARFSÞRÓUN	15
MANNAUÐSMÁL HJÁ HINU OPINBERA – AÐFERÐIR MANNAUÐSSTJÓRNUNAR -VALNÁMSKEIÐ	15
EINELTI OG ÁREITNI Á VINNUSTAÐ; MEÐFERÐ ÁGREININGS; SAMSKIPTI	15
ÞEMA V-MEÐFERÐ PERSÓNUUPPLÝSINGA OG SKJALASTJÓRNUN	17
MEÐFERÐ PERSÓNUUPPLÝSINGA OG UPPLÝSINGALÖG	17
MEÐFERÐ SKJALA OG SKJALAVISTUN.....	17
GRISJUN SKJALA.....	18
ÞEMA VI-HLUTVERK OG HÆFNI LAUNAFULLTRÚANS	19
EIGIN STARFSÞRÓUN OG HÆFNI	19
ÁHUGASVIÐSGREINING - VALNÁMSKEIÐ	19
STÆRÐFRÆÐI LAUNAFULLTRÚANS – VALNÁMSKEIÐ	20
EXCEL GRUNNUR – VALNÁMSKEIÐ, VEFNÁMSKEIÐ.....	20
EXCEL FRAMHALD - VALNÁMSKEIÐ, VEFNÁMSKEIÐ	21
ÞJÓNUSTUSTJÓRNUN – 20 GÓÐ RÁÐ Í ÞJÓNUSTUSÍMSVÖRUN – VALNÁMSKEIÐ, VEFNÁMSKEIÐ	21
ÞJÓNUSTUSTJÓRNUN – 8 LYKLAR AÐ ÁRANGURSRÍKUM TÖLVUPÓSTSAMSKIPTUM – VALNÁMSKEIÐ, VEFNÁMSKEIÐ	22
ÁRANGURSRÍK SAMSKIPTI MEÐ LÍKAMSTJÁNINGU – VALNÁMSKEIÐ, VEFNÁMSKEIÐ	22

Inngangur

Launaskólinn – nám fyrir þá sem koma að kjara- og starfsmannamálum hjá ríki og sveitarfélögum

Starf launafulltrúans krefst mikillar þekkingar á inntaki kjarasamninga og yfirgripsmiklu regluverki opinbera vinnumarkaðarins. Launafulltrúar gegna ábyrgðarmiklu starfi þar sem lítið má út af bregða vegna mikilla hagsmuna launþega um að afgreiðsla launa og ávinnsla réttinda sé framkvæmd á réttan hátt. Því er mikilvægt að þeir sem vinna við launavinnslu og á starfsmannadeildum þekki sem best umhverfið og lagarammann og hafi vettvang til að deila vinnulagi og ræða verkferla. Sú viðbótarþekking og reynsla eykur líkur á aukinni fagmennsku og öryggi í starfi og gefur betri yfirsýn yfir sviðið og ýmis álitamál. Nám fyrir launafulltrúa svarar einnig aðkallandi fræðsluþörf fyrir grunnmenntun á þessu sviði en hingað til hefur þjálfunin að mestu farið fram á vinnustað og oftast en ekki eingöngu tekið á afmörkuðum verkþáttum. Með þessu námi er ætlunin að styrkja launafulltrúa og þá sem koma að starfsmanna- og kjaramálum hjá ríki og bæ í starfi, með því að gefa heildaryfirsýn yfir sviðið, kynna helstu ákvæði kjarasamninga og réttinda launþegans ásamt því að veita hagnýtar leiðbeiningar. Náminu er ætlað að styrkja þátttakendur sem sérfræðinga og fagmenn í launavinnslu.

Námsleiðin er unnin í samstarfi Sambands íslenskra sveitarfélaga og ríkisins í gegnum samstarfsvettvang Fræðslusetursins Starfsmenntar og ætluð starfsmönnum sem vinna á starfsmannadeildum eða við launaafgreiðslu hjá ríki og sveitarfélögum. Námið nýtist einnig þeim millistjórnendum sem koma að skipulagningu vinnutíma eða vilja fá betri innsýn inn í framkvæmd launavinnslunnar. Í náminu verður lögð áhersla á sameiginlegar nálganir og sambærileg verkefni starfsmanna ríkis og sveitarfélaga um leið og formlegri sérstöðu verður einnig gerð skil. Áhersla verður lögð á sameiginlegu þættina en einnig tekin fyrir sérhæfð verkefni í launavinnslu einstakra starfshópa. Þannig fá allir þátttakendur yfirsýn yfir fjölbreytileika starfsins og eiga hægara með að takast á við ný verkefni eða átta sig á ýmsum túlkunum um launamál.

Markmiðið með náminu er að svara brýnni þörf fyrir fræðslu um launamál og launaafgreiðslu og tengja það við kjarasamninga og regluverk í starfsmannamálum og á þann hátt að efla sérfræðiþekkingu starfsfólks. Í lok námskeiðsins er ætlast til að þátttakendur þekki uppbyggingu íslensks vinnumarkaðar og helstu lög og reglur sem eiga við um starfsmenn ríkis og sveitarfélaga. Einnig að þekkja helstu ákvæði laga og samninga sem varða launaútreikninga og réttindi og skyldur starfsmanna. Þátttakendur fá einnig þjálfun í að taka á vafaatriðum með raunhæfum verkefnum og svara erfiðum fyrirspurnum. Þá verður farið í samskiptareglur, stuðning og siðareglur til að efla starfsfólk og aðstoða það við að standa traustum fótum í krefjandi starfi við úrlausn álita- og ágreiningsmála.

Fyrsta útgáfa námsleiðarinnar kom út árið 2015 og var hún 94 kennslustundir (63 klukkustundir) og sett saman af 16 námsþáttum. Námsleiðin var endurskoðuð árið 2018 og bætt við hana námsþáttum þannig að endurskoðuð námsleið náði samtals 140 klukkustundum eða 210 kennslustundum. Með nýjum kjarasamningum vorið 2020 var námskránni lítillega breytt eða í 137 klukkutíma og í apríl 2021 var námsþátturinn um vaktavinnu og bakvaktir í þema II endurskoðaður með hliðsjón af breytingum á vinnutíma í vaktavinnu sem samið hafði verið um í kjarasamningum. Í mars 2022 var síðan gerð endurskoðun á nokkrum námsþáttum, einhverjir styttrir og aðrir lengdir og tveimur bætt við, Grisjun skjala og í kjarna og svo Árangursrík samskipti með líkamstjáningu í val. Námsleiðin er því orðin 145 klukkustundir.

Stýrihóp Launaskólans vorið 2022 skipa Halldóra Friðjónsdóttir frá fjármála- og efnahagsráðuneyti, Sara Lind Guðbergsdóttir frá Ríkiskaupum, Guðrún Jónína Haraldsdóttir frá Fjársýslu ríkisins og Margrét Sigurðardóttir frá Sambandi íslenskra sveitarfélaga. Fulltrúi stéttarfélaganna er Guðmundur Freyr Sveinsson frá Sameyki- stéttarfélagi í almannaðjónustu. Fulltrúar Starfsmenntar eru Björg Valsdóttir, skrifstofustjóri og Guðfinna Harðardóttir, framkvæmdastjóri.

Mat og fyrirkomulag náms

Til þess að útskrifast af námskeiðinu þarf a.m.k. 90% mætingu í hverjum námsþætti og virka þátttöku í tímum. Kennsla fer fram með fyrirlestrum, umræðum og verkefnum, nema annað komi fram. Vefnám fer fram með leiðsögn á vefnum, verkefnum og sjálfsnámi. Fjarnám er alltaf í rauntíma og ekki upptökur.

Námsþættir Launaskólans

	Lengd	Kjarni eða val
Þema I - Opinber vinnumarkaður, ráðning, starfslok og starfsskyldur		
Opinber vinnumarkaður, regluverkið um opinbera starfsmenn og samningamál	3 klst.	Kjarni
Kjarasamningar og ákvörðun launa; stofnanasamningar ríkisins	2 klst.	Kjarni f stm. ríkis en val f.stm sveitarfél.
Kjarasamningar og ákvörðun launa; starfsmat sveitarfélaga	2 klst.	Kjarni f stm. sveitarfél. en val f.stm ríkis.
Upphaf starfs, starfsskyldur og starfslok	9 klst.	Kjarni
Stjórnýsla og lagaumhverfi hins opinbera; málsmeðferð	3 klst.	Kjarni
Lífeyrissjóðir opinberra starfsmanna	1,5 klst.	Kjarni
Samtals	20,5 klst.	
Þema II – Vinnutími og afgangslauna		
Laun og vinnutími	5 klst.	Kjarni
Rétt laun á réttum tíma	3 klst.	Kjarni
Lágmarkshvöld og frítökuréttur	3 klst.	Kjarni
Vaktavinna og bakvaktir	5 klst.	Val
Starfsfólk grunn- og tónlistarskóla - sérstakir launaútreikningar	4 klst.	Val
Starfsfólk framhaldsskóla - sérstakir launaútreikningar	4 klst.	Val
Samtals	24 klst.	
Þema III – Fjarvera frá vinnu, launaðar og ólaunaðar fjarvistir		
Óvinnufærni, veikindaréttur og slysatryggingar og Foreldra- og fæðingarorlof	5 klst.	Kjarni
Samtals	5 klst.	
Þema IV – Mannauður og starfsþróun		
Mannauðsmál hjá hinu opinbera – aðferðir mannaússtjórnunar	6 klst.	Val
Einelti og áreitni á vinnustað; meðferð ágreinings; samskipti	4,5 klst.	Kjarni
Samtals	10,5 klst.	
Þema V – Meðferð persónuupplýsinga og skjalastjórnun		
Meðferð persónuupplýsinga og upplýsingalög	6 klst.	Kjarni
Meðferð skjala og skjalavistun	3 klst.	Kjarni
Grisjun skjala	1,5 klst.	Kjarni
Samtals	10,5 klst.	

Þema VI – Hlutverk og hæfni launafulltrúans		
Eigin starfsþróun og hæfni	3 klst.	Kjarni
Áhugasviðsgreining	1,5 klst.	Val (vefnám)
Stærðfræði launafulltrúans	2 klst.	Val
Excel grunnur	18 klst.	Val (vefnám)
Excel framhald	18 klst.	Val (vefnám)
Þjónustustjórnun – 20 góð ráð í þjónustusímsvörun	10 klst.	Val (vefnám)
Þjónustustjórnun – 8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum	10 klst.	Val (vefnám)
Árangursrík samskipti með líkamstjáningu	12 klst.	Val (vefnám)
Samtals	74,5 klst.	
Alls samtals	145 klst.	

Þema I - Opinber vinnumarkaður, ráðning, starfsslok og starfsskyldur

Opinber vinnumarkaður og regluverkið um opinbera starfsmenn og samningamál

Markmið

Markmið námskeiðsins er að þátttakendur þekki uppbyggingu íslensks vinnumarkaðar og sérstöðu opinbera vinnumarkaðarins. Einnig að þátttakendur þekki hlutverk og samspil helstu hagsmunaaðila. Þá eiga þátttakendur að öðlast almenna þekkingu á regluverkinu sem gildir um ríkisstarfsmenn og starfsmenn sveitarfélaga og sérákvæði um refsíabýrgð opinberra starfsmanna. Námskeiðinu er ætlað að undirbúa þátttakendur fyrir námskeiðin um upphaf starfs, starfsskyldur og starfsslok

Námslýsing

Gefið er yfirlit yfir íslenska vinnumarkaðinn og hvað greinir opinbera markaðinn frá þeim almenna, m.a. flóknara regluverk. Greint er frá helstu hagsmunaaðilum sem takast á og semja um kaup og kjör. Fjallað er um ríki og sveitarfélög sem vinnuveitanda m.a. út frá hugmyndafræði, stærð, samsetningu vinnuafis, hlutverkum og helstu réttarheimildum. Einnig er tekin fyrir verkaskipting ríkisins annars vegar og sveitarfélaga hins vegar. Fjallað er um samningsrétt og gerð kjarasamninga og hvernig leitast er við að einfalda reglusetningu um réttindi og skyldur. Þá er dregin upp mynd af regluverkinu sem gildir um ríkisstarfsmenn og starfsmenn sveitarfélaga í samanburði við það sem gildir á almennum markaði. Farið er sérstaklega yfir lög og reglur sem gilda um starfsmenn ríkis og sveitarfélaga en ekki um starfsmenn á almennum markaði, þ.e. stjórnslulög, upplýsingalög og sérákvæði almennra hegningarlaga um opinbera starfsmenn. Þá er fjallað stuttlega um lög og reglur sem takmarkast annars vegar við ríkisstarfsmenn og hins vegar við starfsmenn sveitarfélaga.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Skipting vinnumarkaðarins; Samningsaðilar, samningsaðild/félagafrelsi; samningar við heildarsamtök
- Kjarasamningar (sameiginleg atriði – lágmarkskjör; lög um kjarasamninga)
- Verkföll (verkfallslistar - embættismenn)
- Trúnaðarmenn
- Regluverkið um starfsmenn ríkis og sveitarfélaga (starfsmannalög og áþekk ákvæði um starfsmenn sveitarfélaga í kjarasamningum Sambands íslenskra sveitarfélaga; sveitarstjórnarlög og sérreglur sveitarfélaga (samþykktir sveitarfélaga og almenn fyrirmæli))
- Stjórnsluréttur og stjórnslulögin
- Sérákvæði almennra hegningarlaga um opinbera starfsmenn (68. gr. auk 12. og 14. kafla)
- Stutt umfjöllun um launasetningu, ágreiningsmál um kjaraleg atriði og jafnlaunastaðal. Nánari umfjöllun um þau mál er í námskeiðunum um kjarasamninga og ákvörðun launa.

Námskeiðslengd 3 klst.

Kjarasamningar og ákvörðun launa; stofnanasamningar ríkisins (val f. stm. sveitarfél.)

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur þekki hvernig laun eru ákvörðuð samkvæmt kjarasamningum og stofnanasamningum hjá ríkinu, hver markmið stofnanasamninga eru, sérákvæði og uppbygging. Þátttakendur skilji meginmarkmið jafnlaunavottunar og þekki hverjar eru helstu forsendur og kröfur fyrir innleiðingu jafnlaunakerfis.

Námslýsing

Gefin er yfirsýn yfir þau kerfi sem farið er eftir við launasetningu starfsmanna hjá ríkinu. Þá er einnig fjallað um meginmarkmið jafnlaunavottunar og hvaða forsendur þurfa að vera fyrir hendi til að hægt sé að innleiða jafnlaunakerfi.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Tilgangur stofnanasamninga
- Launasetning skv. kjarasamningum og stofnanasamningum
- Stutt kynning á Jafnlaunastaðli ÍST85 og forsendum jafnlaunavottunar.

Námskeiðslengd 2 klst.

Kjarasamningar og ákvörðun launa; starfsmat sveitarfélaga (val fyrir stm ríkis)

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur þekki hvernig laun eru ákvörðuð samkvæmt kjarasamningum og starfsmati sveitarfélaga. Einnig að þátttakendur skilji ferli starfsmats þegar ný störf verða til og/eða endurmeta þarf störf sem fyrir eru. Þátttakendur skilji meginmarkmið jafnlaunavottunar og þekki hverjar eru helstu forsendur og kröfur fyrir innleiðingu jafnlaunakerfis.

Námslýsing

Gefin er yfirsýn yfir þau kerfi sem farið er eftir við launasetningu starfsmanna hjá sveitarfélögum en starfsmati sveitarfélaga er ætlað er að meta með kerfisbundnum hætti þær kröfur sem störf gera til starfsmanna. Þá er einnig fjallað um meginmarkmið jafnlaunavottunar og hvaða forsendur þurfa að vera fyrir hendi til að hægt sé að innleiða jafnlaunakerfi.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Tilgangur starfsmats
- Launasetning skv. kjarasamningum og starfsmati
- Ferli mats á nýju starfi og endurmat starfs í starfsmati
- Stutt kynning á Jafnlaunastaðli ÍST85 og forsendum jafnlaunavottunar.

Námskeiðslengd 2 klst.

Upphaf starfs, starfsskyldur og starfslok

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur fái almenna þekkingu á reglum um ráðningar starfsmanna, starfsskyldur þeirra, breytingar á störfum og áminningar. Þá þekki þátttakendur stjórnunarrétt vinnuveitenda og almennar siðareglur starfa og samfélagslegt mikilvægi þeirra. Auk þess sem þátttakendur þekki hvaða lögmætar ástæður geta búið að baki starfslokum starfsmanna hjá ríki og sveitarfélögum og kunni skil á þeim reglum sem gilda um þau.

Námslýsing

Hér er farið yfir helstu reglur sem gilda um ráðningar starfsmanna, t.d. auglýsingaskyldu, veitingarvaldið, málsmeðferð og ákvörðun um ráðningu. Gerð verður grein fyrir stjórnunarrétti vinnuveitenda og starfsskyldum starfsmanna, m.a. verður fjallað um vinnuskyldu, hlýðniskyldu, þagnarskyldu, heimild til breytinga á störfum og reglur sem gilda um áminningar. Þá verður fjallað um siðareglur í starfi og samfélagslega ábyrgð starfsstétta auk þess sem kynnt verður mikilvægi siðareglna innan stjórnsýslunnar. Þá verður og fjallað um ástæður starfsloka, niðurlagningu starfa við sameiningu stofnana, niðurlagningu starfa vegna samdráttar í starfssemi, biðlaun og aðilaskiptalögin.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Sjónarmið til grundvallar ráðningum
- Stjórnunarréttur vinnuveitanda
- Almennar starfsskyldur (þagnarskylda, hlýðniskylda o.fl.)
- Breytingar á störfum
- Almennar siðareglur starfa og samfélagslegt mikilvægi þeirra.
- Ávirðingar og afleiðingar (áminning/starfslok)
- Sjónarmið til grundvallar fækkun starfsmanna
- Niðurlagning starfa
- Atvik sem starfsmanni verður ekki kennt um
- Réttur til að ákveða starfslok
- Grundvöllur/ástæður uppsagnar
- Sameining stofnana
- Opinbert hlutafélag
- Starfslok vegna samdráttar í starfssemi – skipulagsbreytingar
- Niðurlagning starfs – biðlaunaréttur
- Aðilaskiptalögin, nr. 72/2002

Námskeiðslengd 9 klst.

Stjórnsýsla og lagaumhverfi hins opinbera; málsmeðferð

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur kynnist nokkrum af grundvallarreglum íslenskrar stjórnsýslu og þýðingu þeirra fyrir starf sitt, með áherslu á þær reglur sem birtast í stjórnsýslulögum nr. 37/1993. Þannig þekki þátttakendur til ákvæða um málsmeðferð og stjórnvaldsákvæðanir auk leiðbeiningarskyldu stjórnvalda og hvaða kröfur gilda um skráningu mála, upplýsinga og erinda sem berast stjórnvöldum.

Námslýsing

Fjallað verður um ákvæði stjórnsýslulaga, kröfur um háttsemi starfsmanna og leiðbeiningarskyldu stjórnvalda. Þá er einnig fjallað um skráningu mála og upplýsinga og aðgang að gögnum samkvæmt stjórnsýslu- og upplýsingalögum.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Stjórnsýsla og lagaumhverfi hin opinbera
- Málsmeðferð
- Leiðbeiningarskylda stjórnvalda
- Skráning mála og aðgangur að upplýsingum

Námskeiðslengd 3 klst.

Lífeyrissjóðir opinberra starfsmanna

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur fái yfirsýn yfir lífeyriskerfi og hvaða reglur gilda um aðild að lífeyrissjóðum opinberra starfsmanna. Þátttakendur átti sig á mismunandi tegundum lífeyris, hvaða áhrif það hefur hvenær taka lífeyris hefst, þekki til séreignarsparnaðar og og geti miðlað þeim upplýsingum til sinna starfsfélaga að mikilvægt sé að leita til viðeigandi lífeyrissjóðs til að fá nánari upplýsingar.

Námslýsing

Farið verður yfir meginþætti lífeyrissjóða, aðild og greiðslu iðgjalda. Fjallað er um hvenær hægt er að hefja töku lífeyris og meginþætti örorku-, maka- og barnalífeyris. Einnig verður fjallað um kosti séreignarsparnaðar, áhrif hans á skattstofn og hvernig rétt er staðið að stofnun séreignarsparnaðar og breytingum á sparnaðarleið (hver ber ábyrgð, hvaða undirskrift skal vera til staðar).

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Lífeyrissjóðir opinberra starfsmanna, aðild og iðgjöld
- Mismunandi tegundir lífeyris
- Upphaf töku lífeyris
- Séreignarsparnaður

Námskeiðslengd 1,5 klst.

Pema II-Vinnutími og afgreiðsla launa

Laun og vinnutími

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur kunni skil á helstu reglum um vinnutíma, skipulag hans og önnur atriði sem ráða því hvaða forsendur eru lagðar til grundvallar launaútreikningum. Einnig að auka færni þátttakenda til að vinna með vinnutímaforsendur dagvinnufólks, t.d. þegar nýttar eru heimildir til að fella niður eða stytta matar- og/eða kaffitíma og hvernig starfshlutfall er reiknað.

Námslýsing

Fjallað er um megingrundvöll launaútreikninga, þ.e. vinnutíma starfsmanna. Farið yfir lykilatriði í því efni, s.s. vinnutímaskipulagið, dagvinnutímabil, neysluhlé og starfshlutfall, sem og tengd atriði eins og yfirvinna, álagsgreiðslur og sérstaka frídaga. Áhersla er lögð á hefðbundna dagvinnu á mánaðarlaunum.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Gagnkvæmar skyldur aðila (laun í stað vinnuframlags)
- Vinnutímaskipulag (dagvinna, vaktavinna, annað)
- Starfshlutfall
- Daglegur vinnutími og/eða mánaðarleg vinnuskylda (lykiltölur)
- Dagvinnutímabil skv. kjarasamningi
- Neysluhlé og 15 mín. lágmarkshvöldin (virkur vinnutími, launaður tími)
- Yfirvinna og álagsgreiðslur
- Útköll og eyðuákvæði
- Sérstakir frídagar

Námskeiðslengd 5 klst.

Rétt laun á réttum tíma

Markmið

Að þátttakendur kunni skil á þeim almennu atriðum sem gæta þarf að til þess að laun séu afgreidd með réttum hætti á réttum tíma. Einnig verður gerð grein fyrir skilum á launatengdum gjöldum, uppbyggingu sjóða og bótakerfis. Þá fá þátttakendur tækifæri til að ræða mismunandi verklagsreglur og grunnhugsun í launa- og viðverukerfum.

Námslýsing

Umfjöllunarefnið er megin skylda vinnuveitenda sem er að greiða rétt laun á réttum tíma. Farið yfir ýmis grunnatriði svo sem hvort um mánaðarlaun eða tímavinnu sé að ræða, greiðsludag, uppgjörstímabil, lífeyrissjóðsgreiðslur þ.m.t. séreignasparnað og önnur launatengd gjöld sem og mistök í launaafgreiðslu og/eða hugsanlegar beiðnir launþega um bakfærslur iðgjalda t.d. í tengslum við breytingar á sparnaðarleið séreignasparnaðar.

Helstu efnisatriði námskeiðsins eru:

- Mánaðarlaun eða tímavinna
- Greiðsludagur og uppgjörstímabil
- Ofgreidd laun
- Vangreidd laun
- Launa- og viðverukerfi- verklag
- Staðgreiðsla og skil á launatengdum gjöldum
- Lífeyrissjóður og aðrar sjóðagreiðslur
- Atvinnuleysisbætur

Námskeiðslengd 3 klst.

Lágmarkshvöld og frítökuréttur

Markmið

Markmið námskeiðsins er að þátttakendur kunni skil á meginreglum um lágmarkshvöld, heimildum til að víkja frá þeim og ávinnslu frítökuréttar.

Námslýsing

Hér er fjallað um skipulag vinnutímans og tilfallandi vinnu með tilliti til reglna um lágmarkshvöld, einkum daglegs hvíldartíma og vikulegs hvíldardags. Jafnframt er fjallað um frávíksheimildir frá lágmarkshvöldinni sem og frítökurétt.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Dagleg lágmarkshvöld og frávik (dæmi)
- Vikulegur hvíldardagur og frávik (dæmi)
- 15 mín. hvíld ef vinnulota er lengri en 6 tímar
- Hámarksvinnutími á viku (meðal yfir tiltekin tíma)
- Frítökuréttur (dæmi)
- Frítaka, greiðsla frítökuréttar að hluta, uppgjör við starfslok

Námskeiðslengd 3 klst.

Vaktavinna og bakvaktir – Valnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur kunni skil á helstu reglum um vaktavinnu og bakvaktir og geti þannig aukið færni sína í að vinna með vinnutímaforsendur starfsmanna í vaktavinnu í þeim tilgangi að reikna út laun.

Námslýsing

Hér er gerð grein fyrir öðrum tegundum vinnutímaskipulags en dagvinnu, einkum vaktavinnu og bakvöktum með tilliti til launaútreikninga. Fjallað er um vaktskrá, álagsgreiðslur, vaktahvata, vægi vinnuskyldustunda, jöfnun vinnuskila, bakvaktageiðslur, bakvaktafrí, útköll o.fl.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Útfærsla á fylgiskjali 2 í kjarasamningum ríkis, Reykjavíkurborgar og Samtökum fyrirtækja í velferðarþjónustu og fylgiskjali 3 í kjarasamningum Sambands íslenskra sveitarfélaga.
- Vaktskrá, álagsgreiðslur, vaktahvata, vægi vinnuskyldustunda og jöfnun vinnuskila
- Bakvaktafyrirkomulag, álagsgreiðslur - frí í stað greiðslu, útkall, bakvaktafrí
- Afbrigðilegur vinnutími, álagsgreiðslur, eyðuákvæði

Námskeiðslengd 5 klst.

Starfsfólk grunn- og tónlistarskóla – sérstakir launaútreikningar -Valnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðs er að þátttakendur kunni skil á grunnatriðum varðandi launaútreikninga starfsmanna stofnana þar sem starfsemin liggur niðri hluta úr ári, t.d. í skólum og í æskulýðsstarfi og að þátttakendur viti hvaða gögn þurfa að liggja fyrir við ráðningu starfsmanna í grunn- og tónlistarskólum.

Námslýsing

Farið er yfir grunnforsendur varðandi launaútreikninga kennara og annarra skólastarfsmanna sem vinna af sér daga meðan á starfstíma skóla stendur. Auk þess er komið inn á þau gögn sem þarf að afla þegar gengið er frá ráðningu svo sem leyfisbréfs og upplýsinga úr sakaskrá.

Helstu efnisatriði námskeiðsins eru:

- Tilflutningur á vinnuskyldu
- Vinnuskýrsla
- Mat á menntun (nýtt ákvæði)
- Orlof, fæðingarorlof, uppgjör við starfslok
- Upplýsingaöflun úr sakaskrá
- Leyfisbréf, undanþágur

Námskeiðslengd 4 klst.

Starfsfólk framhaldsskóla – sérstakir launaútreikningar -Valnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur kunni skil á grunnatriðum varðandi launaútreikninga starfsmanna stofnana þar sem starfsemin liggur niðri hluta úr ári, t.d. í skólum og í æskulýðsstarfi og að þátttakendur viti hvaða gögn þurfa að liggja fyrir við ráðningu starfsmanna í framhaldsskólum.

Námslýsing

Farið er yfir grunnforsendur varðandi launaútreikninga kennara og annarra skólastarfsmanna sem vinna af sér daga meðan á starfstíma skóla stendur. Auk þess er komið inn á þau gögn sem þarf að afla þegar gengið er frá ráðningu svo sem leyfisbréfs og upplýsinga úr sakaskrá.

Helstu efnisatriði námskeiðsins eru:

- Tilflutningur á vinnuskyldu (hlutfallstalan 12/9)
- Samsetning ársvinnuskýrslu
- Orlof, fæðingarorlof, uppgjör við starfslok
- Upplýsingaöflun úr sakaskrá
- Leyfisbréf, undanþágur

Námskeiðslengd 4 klst.

Þema III-Fjarvera frá vinnu – launaðar og ólaunaðar fjarvistir

Óvinnufærni – veikindaréttur og slysatryggingar

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur kunni skil á reglum um veikindarétt, sér í lagi þeim sem gilda um rétt til launaðra veikindafjarvista og nýtingu þeirra (talningu veikindadaga). Einnig að þátttakendur öðlist þekkingu og skilning á skilyrðinu um óvinnufærni og hugmyndafræði starfsendurhæfingar og mikilvægi virkni þegar unnið er með skerta starfsgetu. Þá er einnig miðað að því þátttakendur þekki þær reglur sem gilda um slysatryggingar og í hvaða tilvikum tjón á persónulegum munum starfsmanna er bætt.

Námslýsing

Reglurnar um rétt vegna veikinda og slysa eru teknar fyrir. Óvinnufærniskilyrðið er skoðað sérstaklega og farið yfir atriði eins og tilkynningarskylda starfsmanns, læknisvottorð, rétt til launaðra fjarvista/veikindadaga, heimild til að vinna skert starf (hlutaveikindi) og skilyrði fyrir endurkomu í starf eftir lengri veikindi (starfshæfnisvottorð). Þá er fjallað um rétt til slysatryggingar vegna varanlegrar örorku og dánarbóta.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Tilkynningarskylda um fjarveru v/veikinda
- Hugtaksskilyrðið óvinnufærni
- Starfsendurhæfing og virkni
- Réttur vegna veikinda og slysa
- Líkamlegt og andlegt heilbrigði
- Endurkoma eftir lengri veikindi
- Lausnarlaun / makalaun
- Slysatryggingar og útlagður kostnaður starfsmanns v/vinnuslys
- Tjón og rök fyrir bótum

Námskeiðslengd 5 klst.

Pema IV-Mannauður og starfsþróun

Mannauðsmál hjá hinu opinbera – aðferðir mannauðsstjórnunar -Valnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur öðlist skilning á hvað felst í aðferðafræði heildstæðrar mannauðsstjórnunar og hvernig hún er nýtt sem stjórnæki hjá hinu opinbera. Þátttakendur skilji mikilvægi virkrar mannauðsstefnu og ýmissa undirþátta hennar. Þátttakendur átti sig á hvernig störf eru samsett úr mismunandi hæfnipáttum og skilji tilgang og markmið virkrar notkunar starfslýsinga, reglubundinna starfsmannasamtala og hvernig stuðla megi að árangursríkri starfsþróun starfsmanna m.a. með greiningu fræðsluþarfa og gerð fræðslu- og starfsþróunaráætlunar. Þá er einnig miðað að því að þátttakendur nái yfirsýn yfir fræðslu- og starfsmenntasjóði sem geta stutt við framkvæmd fræðslu fyrir opinbera starfsmenn.

Námslýsing

Fjallað er um helstu þætti í aðferðafræði mannauðsstjórnunar, birtingarmynd starfsmannastefnu hins opinbera í kjarasamningum og lögum en einnig hvernig aðferðafræðin nýtist stjórnendum opinberra stofnana til að skapa gott andrúmsloft og heilsusamlegt starfsumhverfi. Mikilvægi reglubundinna starfsmanna- og starfsþróunarsamtala er rædd og leiðbeint um framkvæmd þeirra. Þá er fjallað um greiningar á fræðsluþörfum starfsmanna og starfsmannahópa og gerð starfsþróunar- og fræðsluáætlana og kynntir eru helstu starfsmennta- og fræðslusjóðir sem stutt geta við framkvæmd fræðslu hjá opinberum stofnunum.

Helstu efnisatriði námskeiðsins eru:

- Heildstæð mannauðs- og starfsmannastefna; ýmsar undirstefnur
- Greining á lykilverkefnum starfs og hvaða hæfni þurfi að búa yfir til að sinna þeim
- Gerð og virk notkun starfslýsinga
- Reglubundin starfsmanna- og starfsþróunarsamtöl
- Hvatning og virkjun mannauðs
- Fræðsla og starfsþróun og sjóðir sem stutt geta við fræðslu og starfsþróun

Námskeiðslengd 6 klst.

Einelti og áreitni á vinnustað; meðferð ágreinings; samskipti

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að efla umræðu og þekkingu starfsfólks á einelti og kynferðislegu áreitni á vinnustað og að kenna leiðir til að takast á við einelti og áreitni á vinnustað og til hvaða úrræða má grípa.

Námslýsing

Hér er lögð áhersla á að efla umræðu og vitund meðal þátttakenda um einelti á vinnustað og aðgerðir gegn því. Gerð er grein fyrir hvað einelti er og hvaða aðstæður geti ýtt undir það ásamt því að ræða fyrirbyggjandi aðgerðir. Þá verður einnig fjallað um birtingarmyndir kynferðislegrar áreitni á vinnustað og viðbrögð við því. Rætt verður um hvað felst í því að vera fórnarlamb, gerandi og áhorfandi. Þá verður fjallað um hlutverk stjórnenda/mannauðseininga við að koma skilaboðum um hvað líðst á vinnustöðum áleiðis og nauðsyn aðgerðaáætlunar. Rætt verður hvaða úrræði hafa gefist vel. Einnig verður gerð grein fyrir

lögformlegri skyldu yfirmanna til að bregðast við. Umræða verður tengd við kenningar um gildi vinnustaðarmenningar og hvernig hún þróast og breytist.

Helstu efnisþætti námskeiðsins eru:

- skyldur vinnuveitanda og lög um aðgerðir gegn einelti
- hugtakið einelti og birtingarform
- viðbrögð og áætlanir
- vinnustaðamenning og forvarnir

Námskeiðslengd 4,5 klst.

Þema V-Meðferð persónuupplýsinga og skjalastjórnun

Meðferð persónuupplýsinga og upplýsingalög

Markmið

Markmið námskeiðs eru að þátttakendur þekki meginefni og gildissvið laga um persónuvernd, merkingu orða og hugtaka í viðkomandi lögum og öðlist færni í rétttri meðferð persónuupplýsinga. Þátttakendur þekki heimildir til að vinna með persónugreinanlegar upplýsingar og þekki reglur um þagnarskyldu og geri sér grein fyrir mikilvægi hennar. Þátttakendur geri sér grein fyrir áhrifum laganna á störf sín og samspil við tjáningarfrelsi.

Námslýsing

Á námskeiðinu verður farið yfir helstu þætti er varða meðferð persónugreinanlegra upplýsinga og hvernig slík meðferð birtist í daglegum störfum opinberra starfsmanna. Farið er inn á stjórnáskilslög nr. 37/1993, upplýsingalög nr. 140/2012 og lög nr. 90/2018 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Persónugreinanlegar upplýsingar og meðferð þeirra
- Upplýsingalög og aðgengi að upplýsingum
- Þagnarskylda opinberra starfsmanna

Námskeiðslengd 6 klst.

Meðferð skjala og skjalavistun

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur skilji mikilvægi agaðrar skjalavistunar og rekstri málakerfa hjá opinberum stofnunum. Þátttakendur skilji tengsl góðrar skjalavistunar við virkt upplýsingaflæði innan stofnunar og tengsl skjalastjórnunar við gæðastjórnun almennt og ákvæði um aðgang að upplýsingum sem vistaðar eru hjá hinu opinbera.

Námslýsing

Fjallað er um málakerfi og ýmsar tegundir skjala svo sem erindi á pappír og með tölvupósti, samninga og samkomulög, ljósmyndir, teikningar, bókhaldsgögn, eyðublöð og kynningarefni. Þá eru tekin fyrir tengsl skjalastjórnunar við stjórnun og miðlun þekkingar og gæða. Rætt verður um íslensk lög og reglugerðir sem varða málaflokkinn og greint frá alþjóðlegum staðli um skjalastjórn, ÍSÓ 15489.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Flokkun skjala, skráningu, vistun og endurheimt
- Rafræn skjalastjórnun, innleiðing á rafrænum málaskrá
- Hlutverk þjóðskjalasafns
- Geymsla og pökkun skjala

Námskeiðslengd 3 klst.

Grisjun skjala

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur þekki hvaða lög og reglur gilda um varðveislu og eyðingu skjala og þekki þá þætti sem litið er til þegar metið er hvort skjöl eigi að vera varðveitt eða hvort hægt sé að eyða skjölunum.

Námslýsing

Grisjun skjala felur í sér að skjöl sem tilheyra tilteknu skjalasafni eru tekin úr safninu og þeim eytt eða fargað samkvæmt viðeigandi reglum að fenginni heimild til grísjunnar.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Varðveisla og eyðing skjala
- Lög um opinber skjalasöfn
- Hvernig á að sækja um heimild fyrir grísjun skjala

Námskeiðslengd 1,5 klst.

Pema VI-Hlutverk og hæfni launafulltrúans

Eigin starfsþróun og hæfni

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur geri sér grein fyrir mikilvægi símenntunar fyrir þróun starfa, hvað greining á hæfnikröfum starfa þýðir og hvernig halda megi til haga hæfnislýsingum starfa og hvernig nota megi þau gögn til að leggja drög að starfsþróun og útbúa fræðsluáætlun fyrir stofnun, einingu, starfsmannahóp eða einstakan starfsmann. Þátttakendur þekki helstu starfsmenntunar- og fræðslusjúði sem styðja við fræðslu og símenntun opinberra starfsmanna.

Námslýsing

Fjallað verður um ávinning símenntunar og mikilvægi stefnumiðaðrar starfsþróunar. Rætt verður um vinnustaðinn sem mikilvægan vettvang fyrir nám og ábyrgð einstaklinga á eigin starfsþróun og ábyrgð stjórnanda að skapa aðstæður fyrir starfsþróun. Lögð verður áhersla á að starfsþróun er hluti af heildstæðu kerfi sem er samtengt markmiðum og gildum skipulagsheildar.

Rætt verður um mikilvægi þess að byggja upp hæfni starfsfólks út frá starfsmarkmiðum stofnana og hvernig starfsþróunaraðferðum er ætlað að bæði efla starfsmenn í núverandi störfum og gera þá hæfari til að takast á við breytingar. Kynntir verða hæfnisrammar starfa sem byggja m.a. á þekkingu, færni og viðhorfum starfsfólks og rætt um þá þróun sem á sér stað í mati á hæfni og hönnun náms.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Hugtakið símenntun (námskeið, ráðstefnur, réttindanám, sjálfsnám, vettvangsferðir, fundir, teymisvinna, ný og/eða breytt verkefni, leiðsögn og þjálfun starfsfélaga)
- Símenntunar- og fræðsluáætlanir
- Prófgráður og uppbygging menntakerfisins
- Íslenski hæfniramminn um menntun
- Mat á raunfærni
- Hæfnigreining m.a. tengsl við starfsmatskerfi

Námskeiðslengd 3 klst.

Áhugasviðsgreining - valnámskeið

Markmið

Markmið með námskeiðinu er að gefa þátttakendum færi á að taka áhugasviðspróf og frá niðurstöður þar sem bent er á tiltekin áhugasvið. Með sjálfsþekkingu er þátttakendum gefið færi á að haga sínu vali á símenntun og starfsvettvangi á markvissari máta. Markmiðið er að einstaklingur skilji betur hvaða verkefni veita viðkomandi ánægju og efla í starfi og lífi.

Námslýsing

Áhugasviðskönnun byggir á þeirri hugmynd að fólk sé ánægðara og duglegra í starfi sem fellur að áhugasviði þess. Og enn fremur að fólki líði betur ef það er að vinna með þeim sem hefur líkt áhugasvið og það sjálf. Með því að bera kennsl á áhugasvið sitt og hvað þykir áhugavert aukast líkur á starfsánægju og almennri vellíðan.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Áhugakönnun á vefnum <https://naestaskref.is/ahugakonnun/> eða áhugakönnun hjá ráðgjafa Starfsmenntar, þanta þarf tíma í síma 550 0060 (sjá nánar á <https://www.smennt.is/radgjof-og-thjonusta/nams-og-starfsradgjof/>)
- Greining og túlkun niðurstaðna

Námskeiðslengd 1,5 klst

Stærðfræði launafulltrúans – valnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur geti tekist á við ýmis atriði sem huga þarf að við launavinnslu, kunni skil á helstu kjarasamningstengdu þáttum sem tengjast launavinnslu og launaafgreiðslu, geti annast afstemmingu, uppgjör launa, útborgun launa, staðið skil á launatengdum greiðslum í samræmi við skilagreinar, skilji allar forsendur launaútreikninga og geti útskýrt launaseðla og launamiða fyrir starfsmönnum og stjórnendum.

Námslýsing

Á námskeiðinu verður farið yfir ýmis konar útreikninga sem tengjast launavinnslu og falla undir ábyrgðarsvið launafulltrúa. Launafulltrúi hefur umsjón með allri launavinnslu og er ábyrgur fyrir því að laun séu rétt reiknuð skv. kjarasamningum og ráðningarsamningum starfsmanna og greidd á réttum tíma. Launafulltrúi er einnig ábyrgur fyrir afgreiðslu skilagreina og greiðslna skv. skilagreinum til lífeyrissjóða, stéttarfélag, skattayfirvalda o.fl. Þá svarar launafulltrúi einnig fyrirspurnum um útreikninga á launum.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Upplýsingar á launaseðli
- Ýmsir útreikningar svo sem samlagning, frádráttur, margföldun, deiling og prósentureikningur
- Fullt starf, hlutastarf, tímavinna – launaútreikningur; vinnutímaútreikningur
- Mánaðarlaun, orlof, staðgreiðsla skatta
- Uppgjör launa við starfslok, lykiltölur

Námskeiðslengd 2 klst.

Excel grunnur – valnámskeið, vefnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðsins er að byggja upp góða grunnfærni í Excel töflureikni.

Námslýsing

Farið er yfir grunn í uppsetningum formúla, s.s. summu, frádrátt, margföldun og deilingu. Við skoðum einnig vísun í reiti og skjöl og útlitsmótun gagna.

Sérstaklega verður fjallað um uppsetningu og mótun á texta, töflum og myndritum í Excel, uppsetningu á haus og fæti og prentun skjala.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Grunnur notendaviðmóts Excel skoðaður og helstu verkfæri kynnt.
- Framkvæmd útreikninga í Excel. Uppsetningar á einföldum formúlum. Beinar og afstæðar tilvísanir.
- Mótun gagna. Töflur og uppsetning þeirra. Uppsetning, mótun og virkni myndrita.

Námskeiðslengd 18 klst.

Excel framhald - valnámskeið, vefnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðsins er að auka enn frekar færni þátttakenda í Excel töflureikni þannig að þátttakendur geti haldið utan um skipulag og úrvinnslu stórra gagnaskráa.

Námslýsing

Námskeiðið Excel framhaldsnámskeið er hugsað fyrir þá sem hafa einhverja þekkingu og reynslu af forritinu. Þetta er vefnámskeið þar sem nemendur fá sent námshefti og skoða einnig kennslumyndbönd á netinu.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Mikilvægustu gagnavinnsluföllin.
- Gögn sótt sjálfvirkt á Netið inn í Excel til vinnslu.
- Snúningstöflur (Pivot).
- Uppflettiföll, leitar- og rökfræðiföll.
- Erlendir gagnagrunnar.
- Gögn sótt í gagnavinnslukerfi.
- Röðun og síun gagna.
Tengingar milli skjala og innan vinnubókar.
- Verndun og læsing gagna.
- Fjölvinnsla (Macros) og gerð þeirra.
- Fjármálaföll.

Námskeiðslengd 18 klst.

Þjónustustjórnun – 20 góð ráð í þjónustusímsvörun – valnámskeið, vefnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðsins eru að gera þátttakendur hæfari í að stýra samtölum við þjónustuþega og viðskiptavinum í gegnum síma, að þátttakendur þekki algeng mistök í þjónustu og styrki eigin hæfileika í samskiptum við erfiða einstaklinga.

Námslýsing

Fjallað er um lykilþætti í þjónustu með áherslu á þjónustusímsvörun og samskipti við erfiða einstaklinga.

Kennd eru gagnleg ráð til að stýra og stytta samtöl með markvissri spurningatækni og í samskiptum við erfiða einstaklinga. Vefnámskeiðið er byggt upp með leiknum myndskreiðum, viðtölum, krossaspurningum og verkefnum. Meðal verkefna er að útbúa einfaldan gátlista yfir mikilvægustu þætti í eigin þjónustu.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Stýring og stytting samtala
- Algeng mistök í þjónustu
- 20 góð ráð í þjónustusímsvörun

Námskeiðslengd: 10 klst.

Þjónustustjórnun – 8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum – valnámskeið, vefnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðsins er að gera þátttakendur hæfari í að eiga í samskiptum við ólíka hópa í gegnum tölvupósta.

Námslýsing

Fjallað er um alla helstu lykilþætti sem þarf að hafa í huga í þessum rafræna samskiptamáta.

Á námskeiðinu er kennt hvernig hægt er að spara tíma, auka afköst og veita betri þjónustu með rafrænum skilaboðum. Tölvupóstur er einn helsti samskiptamátinn í dag og engan veginn sama hvernig að þeim samskiptum er staðið.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Markvissari tölvupóstsamskipti
- Tímasparnaður
- Að þekkja 8 mikilvægustu atriðin í tölvupóstsamskiptum

Námskeiðslengd 10 klst.

Árangursrík samskipti með líkamstjáningu – valnámskeið, vefnámskeið

Markmið

Markmið námskeiðsins er að þátttakendur skilji mikilvægi líkamstjáningar og raddbeitingar í árangursríkum samskiptum, átti sig á mikilvægi samskiptatækni í virkri hlustun og viti að jafnvel lítil atriði í samskiptatækni geti haft mikil áhrif á upplifun annarra

Námslýsing

Námskeiðið nýtist jafnt í samskiptum við viðskiptavina og samstarfsfólk hvort sem það er á netinu eða augliti til auglitis. Námskeiðinu Árangursrík samskipti fylgja verkefni sem gefa þér tækifæri í að æfa þig í að lesa aðra og bæta eigin samskiptatækni.

Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Góð samskipti byrja hjá okkur sjálfum
- 2. Breytir raddbeiting merkingu orða
- 3. Hlusta með augunum

Námskeiðslengd 12 klst.