

# Launaskólinn

## Námskrá (2.útg.)



FJÁRMÁLA- OG EFNAHAGSRÁÐUNEYTIÐ



STÉTTARFÉLAG  
Í ALMANNAPJÓNUSTU



SAMBAND ÍSLENSKRA SVEITARFÉLAGA



Desember 2018

## Efnisyfirlit

<b>INNGANGUR.....</b>	<b>3</b>
LAUNASKÓLINN – NÁM FYRIR ÞÁ SEM KOMA AÐ KJARA- OG STARFSMANNAMÁLUM HJÁ RÍKI OG SVEITARFÉLÖGUM .....	3
MAT OG FYRIRKOMULAG NÁMS.....	4
NÁMSÞÆTTIR LAUNASKÓLANS.....	4
<b>ÞEMA I - OPINBER VINNUMARKAÐUR, RÁÐNING, STARFSSLOK OG STARFSSKYLDUR .....</b>	<b>6</b>
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
LÍFEYRISJÓÐIR OPINBERRA STARFSMANNA .....	9
<b>ÞEMA II-VINNUTÍMI OG AFGREIÐSLA LAUNA.....</b>	<b>10</b>
LAUN OG VINNUTÍMI .....	10
RÉTT LAUN Á RÉTTUM TÍMA .....	10
LÁGMARKSHVÍLD OG FRÍTÖKURÉTTUR .....	11
VAKTAVINNA, BAKVAKTIR OG AFBRIGÐILEGUR VINNUTÍMI – VALNÁMSKEIÐ .....	11
STARFSFÓLK GRUNN- OG TÓNLISTARSKÓLA – SÉRSTAKIR LAUNAÚTREIKNINGAR -VALNÁMSKEIÐ .....	12
STARFSFÓLK FRAMHALDSSKÓLA – SÉRSTAKIR LAUNAÚTREIKNINGAR -VALNÁMSKEIÐ .....	12
<b>ÞEMA III-FJARVERA FRÁ VINNU – LAUNAÐAR OG ÓLAUNAÐAR FJARVISTIR.....</b>	<b>14</b>
ORLOF.....	14
ÓVINNUFÆRNI – VEIKINDARÉTTUR OG SLYSATRYGGINGAR.....	14
FÆÐINGAR- OG FORELDRAORLOF .....	15
ALMENNT UM FJARVERU FRÁ VINNU .....	15
<b>ÞEMA IV-MANNAUÐUR OG STARFSÞRÓUN .....</b>	<b>16</b>
MANNAUÐSMÁL HJÁ HINU OPINBERA – AÐFERÐIR MANNAUÐSSTJÓRNUNAR -VALNÁMSKEIÐ .....	16
EINELTI OG ÁREITNI Á VINNUSTAÐ; MEÐFERÐ ÁGREININGS; SAMSKIPTI.....	16
<b>ÞEMA V-MEÐFERÐ PERSÓNUUPPLÝSINGA OG SKJALASTJÓRNUN.....</b>	<b>18</b>
MEÐFERÐ PERSÓNUUPPLÝSINGA OG UPPLÝSINGALÖG .....	18
MEÐFERÐ SKJALA OG SKJALAVISTUN .....	18
RAFRÆN STJÓRNSÝSLA, RAFRÆNAR UNDIRSKRIFTIR .....	19
<b>ÞEMA VI-HLUTVERK OG HÆFNI LAUNAFULLTRÚANS.....</b>	<b>20</b>
EIGIN STARFSÞRÓUN OG HÆFNI .....	20
ÁHUGASVIÐSGREINING - VALNÁMSKEIÐ.....	20
STÆRÐFRÆÐI LAUNAFULLTRÚANS – VALNÁMSKEIÐ .....	21
EXCEL GRUNNUR – VALNÁMSKEIÐ, VEFNÁMSKEIÐ .....	21
EXCEL FRAMHALD - VALNÁMSKEIÐ, VEFNÁMSKEIÐ .....	22
ÞJÓNUSTUSTJÓRNUN – 20 GÓÐ RÁÐ Í ÞJÓNUSTUSÍMSVÖRUN – VALNÁMSKEIÐ, VEFNÁMSKEIÐ.....	22
ÞJÓNUSTUSTJÓRNUN – 8 LYKLAR AÐ ÁRANGURSRÍKUM TÖLVUPÓSTSAMSKIPTUM – VALNÁMSKEIÐ, VEFNÁMSKEIÐ .....	23

## 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 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 þekkjja 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. Sem fyrr er gert ráð fyrir tilteknum kjarna- eða grunnnámskeiðum og telja þau alls 56,5 klukkustundir. Valnámskeiðum, sem þátttakendur velja út frá eigin fræðsluþörfum, starfssviði og áhuga, hefur fjölgað og eru alls 78,5 klukkustundir. Af þeim eru nokkur sem einungis eru í boði á vefnum til að auka aðgengi allra að námi þar sem vefnám má stunda hvar sem er á landinu og hvenær sem er dagsins. Með nýjum kjarasamningum vorið 2020 var námskránni lítillega breytt eða í 137 klukkutíma þegar þema III var stytta í 7 klukkutíma.

Stýrihópur Launaskólans haustið 2020 skipa Halldóra Friðjónsdóttir frá fjármála- og efnahagsráðuneyti, Sara Lind Guðbergsdóttir frá fjármála- og efnahagsráðuneyti, Guðrún Jónína Haraldsdóttir frá Fjársýslu ríkisins og Margrét Sigurðardóttir frá Sambandi íslenskra sveitarfélaga. Fulltrúi stéttarfélaga er Guðmundur Freyr Sveinsson frá Sameyki- stéttarfélags í almannaþjónustu. Fulltrúar Starfsmenntar eru Björg Valsdóttir, verkefnastjóri og Guðfinna Harðardóttir, framkvæmdastjóri.

## Mat og fyrirkomulag náms

Þátttakandi sem vill útskrifast af námsleiðinni verður að ljúka a.m.k. 100 klst. námi þar af 59,5 klst. í kjarna (tvö námskeið sem merkt eru kjarnanámskeið taka til sama efnis þ.e. kjarasamninga og ákvörðunar launa en annað er ætlað launafulltrúum og öðrum þátttakendum sem vinna hjá ríkinu en hitt ætlað starfsmönnum sveitarfélaga).

Til þess þarf a.m.k. 90% mætingu 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.

## Námsþættir Launaskólans

	Lengd	Kjarni eða val
<b>Þema I - Opinber vinnumarkaður, ráðning, starfslok og starfsskyldur</b>		
Opinber vinnumarkaður, regluverkið um opinbera starfsmenn og samningamál	6 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	7 klst.	Kjarni
Stjórnsýsla og lagaumhverfi hins opinbera; málsmeðferð	4 klst.	Kjarni
Lífeyrissjóðir opinberra starfsmanna	1,5 klst.	Kjarni
<b>Samtals</b>	<b>22,5 klst.</b>	
<b>Þema II – Vinnutími og afgreiðsla launa</b>		
Laun og vinnutími	5 klst.	Kjarni
Rétt laun á réttum tíma	3 klst.	Kjarni
Lágmarkshvöld og frítökuréttur	3 klst.	Kjarni
Vaktavinna, bakvaktir og afbrigðilegur vinnutími	5 klst.	Val
Starfsfólk grunn- og tónlistarskóla - sérstakir launaútreikningar	4 klst.	Val
Starfsfólk framhaldsskóla - sérstakir launaútreikningar	4 klst.	Val
<b>Samtals</b>	<b>24 klst.</b>	
<b>Þema III – Fjarvera frá vinnu, launaðar og ólaunaðar fjarvistir</b>		
Orlof	1 klst.	Kjarni
Óvinnufærni, veikindaréttur og slysatryggingar	4 klst.	Kjarni
Fæðingar- og foreldraorlof	1 klst.	Kjarni
Almennt um fjarveru frá vinnu	1 klst.	Kjarni
<b>Samtals</b>	<b>7 klst.</b>	
<b>Þema IV – Mannauður og starfsþróun</b>		
Mannauðsmál hjá hinu opinbera – aðferðir mannauðsstjórnunar	6 klst.	Val
Einelti og áreitni á vinnustað; meðferð ágreinings; samskipti	3 klst.	Kjarni
<b>Samtals</b>	<b>9 klst.</b>	

<b>Þema V – Meðferð persónuupplýsinga og skjalastjórnun</b>		
Meðferð persónuupplýsinga og upplýsingalög	6 klst.	Kjarni
Meðferð skjala og skjalavistun	4 klst.	Kjarni
Rafræn stjórnarsýsla, rafrænar undirskriftir	2 klst.	Kjarni
<b>Samtals</b>	<b>12 klst.</b>	
<b>Þema VI – Hlutverk og hæfni launafulltrúans</b>		
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 þjónustusímssvörun	10 klst.	Val (vefnám)
Þjónustustjórnun – 8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum	10 klst.	Val (vefnám)
<b>Samtals</b>	<b>62,5 klst.</b>	
<b>Alls samtals</b>	<b>137 klst.</b>	

# 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 refsíabyrgð 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. stjórnarsýslulög, 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))
- Stjórnarsýsluréttur og stjórnarsýslulögin
- 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 6 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 7 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 stjórnvaldsákvarðanir 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 4 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.

## Bema 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 yfirvinnu, álagsgreiðslur og sérstaka frídaga. Áhersla er lögð á hefðbundna dagvinnu á mánaðarlaunum.

#### Helstu efnispættir 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 fráviksheimildir frá lágmarkshvöldinni sem og frítökurétt.

### Helstu efnispættir 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, bakvaktir og afbrigðilegur vinnutími – Valnámskeið

### Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur kunni skil á helstu reglum um vaktavinnu, bakvaktir og svonefndan afbrigðilegan vinnutíma og geti þannig aukið færni sína í að sýsla með vinnutímaforsendur starfsmanna sem hafa annað vinnutímaskipulag en hefðbundna dagvinnu.

### Námslýsing

Hér er gerð grein fyrir öðrum tegundum vinnutímaskipulags en dagvinnu, einkum vaktavinnu og bakvöktum með tilliti til launaútreikninga. Fjallað er um vaktskrá, álagsgreiðslur vegna vinnu utan dagvinnutímabils, greiðslur vegna ótryggra neysluhléa, uppgjörsmáta vegna sérstakra frídaga (bæting, greiðslur og vetrarfrí), bakvaktargreiðslur, bakvaktarfrí, útköll o.fl.

### Helstu efnisþættir námskeiðsins eru:

- Vaktskrá, álagsgreiðslur, greiðslur í stað neysluhléa, uppgjörsmáti v/rauðra daga, helgidagafrí/vetrarfrí
- Bakvaktafyrirkomulag, álagsgreiðslur - frí í stað greiðslu, útkall, bakvaktarfrí
- 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

---

### Orlof

#### Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur kunni skil á helstu atriðum um ávinnslu orlofs og framkvæmd þess og að þátttakendur öðlist skilning á hinu tvískipta eðli orlofsréttarins.

#### Námslýsing

Orlofsreglurnar eru teknar fyrir, bæði að því er varðar réttinn til að taka orlof/frí frá störfum og réttinn til orlofslauna (launaðra vinnuskyldustunda og orlofsfjár). Þá er fjallað um ávinnslu orlofs, skipulagningu orlofs, frestun orlofs, veikindi í orlofi, uppgjör við starfslok o.fl.

#### Helstu efnispættir námskeiðsins eru:

- Orlofslögin og orlofskaflir kjarasamninga
- Ávinnsla orlofsdaga, orlofsfé
- Orlofstaka, sumarorlofstímabil, frestun orlofs
- Uppgjör við starfslok (dæmi)

#### Námskeiðslengd 1 klst.

## 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 veikindafjarvasta 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. Óvinnufærnis skilyrðið er skoðað sérstaklega og farið yfir atriði eins og tilkynningarskylda starfsmanns, læknisvottorð, rétt til launaðra fjarvasta/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 efnispættir 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

- Slysatriyggingar og útlagður kostnaður starfsmanns v/vinnuslys
- Tjón og rök fyrir bótum

#### Námskeiðslengd 4 klst.

### Fæðingar- og foreldraorlof

#### Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur þekki reglurnar um fæðingarorlof og kunni skil á þeim atriðum sem snúa að vinnuveitanda sem og að þátttakendur þekki reglurnar um foreldraorlof og leiðbeininga- og tilkynningaskyldu.

#### Námslýsing

Farið yfir þær reglur sem gilda um rétt starfsmanna til fæðingarorlofs, einkum varðandi tilhögun (hvernig það er tekið), greiðslur í fæðingarorlofi sem og uppsöfnun og vernd réttinda. Jafnframt er fjallað um ýmis hagnýt atriði, svo sem mæðraskoðun og veikindi á meðgöngu. Þá er fjallað stuttlega um foreldraorlof.

#### Helstu efnisatriði námskeiðsins eru:

- Ólaunuð leyfi - greiðslur frá Vinnumálastofnun
- Réttur til fæðingarorlofs og tilhögun þess
- Leiðbeiningaskylda og rafræn eyðublöð
- Verklagið fyrir tilkynningaskyldu
- Veikindi móður á meðgöngu og í tengslum við fæðingu
- Uppsöfnun og vernd réttinda í fæðingarorlofi (lög og kjarasamningur)
- Foreldraorlof

#### Námskeiðslengd 1 klst.

### Almennt um fjarveru frá vinnu

#### Markmið

Markmið námskeiðsins er að þátttakendur kunni skil á helstu reglum um vinnuskil og fjarveru frá vinnu.

#### Námslýsing

Umfjöllunarefnið er meginskylda starfsmanns sem er að standa skil á vinnuframlagi sínu. Fjallað er um undantekningar frá vinnuskyldunni (gildar ástæður fyrir fjarveru) sem og forsendur launaðra fjarvista. Þá er farið yfir tilvik sem reyna á samspil reglna um orlof, veikindi og fæðingarorlof.

#### Helstu efnisatriði námskeiðsins eru:

- Gildar ástæður fyrir fjarveru
- Fjarvera án gildra ástæðna
- Launaðar fjarvistir
- Ólaunaðar fjarvistir

#### Námskeiðslengd 1 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 efnispætti námskeiðsins eru:**

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

**Námskeiðslengd 3 klst.**

## Bema 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 réttri 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 stjórnsýslulög 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 þökkun skjala

#### Námskeiðslengd 4 klst.

## Rafræn stjórnsýsla, rafrænar undirskriftir

### Markmið

Markmið námskeiðsins eru að þátttakendur skilji hvernig rafrænar undirskriftir og rafræn stjórnsýsla eru hluti af breyttum aðstæðum í þjóðfélaginu og geti átt þátt í að jafna aðgengi borgaranna að nauðsynlegum upplýsingum og þjónustu. Þátttakendur þekki þær reglur sem gilda um málaflokkinn og hvaða áhrif aukin notkun rafrænna undirskrifa mun hafa á stjórnsýsluna.

### Námslýsing

Farið er stuttlega í stefnur ríkis og sveitarfélaga um aukna notkun upplýsingatækni og rafrænnar þjónustu m.a. til að jafna aðgengi borgaranna og auka þátttöku íbúa í staðbundnum ákvörðunum sveitarfélaga og efla tengsl borgaranna við stofnanir. Farið verður yfir efni eIDAS reglugerðarinnar um traustþjónustu en eIDAS, reglugerð Evrópuþingsins og Ráðsins (ESB) nr. 910/2014 um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti á innri markaðinum er næsta kynslóð Evrópulöggjafar á sviði rafrænna undirskrifa. Fjallað verður um efni reglugerðarinnar og hvaða áhrif hún mun hafa t.d. á dómsmál. Þá verður einnig fjallað um rafrænar undirskriftir, rafræn skjöl og réttaráhrif þessara nýju tæknilegu gagna.

### Helstu efnispættir námskeiðsins eru:

- Rafræn stjórnsýsla, sýn og stefnur ríkis og sveitarfélaga
- Notkun rafrænna undirskrifa
- eIDAS reglugerð ESB, efni og áhrif

### Námskeiðslengd 2 klst.

## Bema 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 meg til haga hæfnislýsingum starfa og hvernig nota meg þau gögn til að leggja drög að starfsþróun og útbúa fræðsluáætlun fyrir stofnun, einingu, starfsmannahóp eða einstakan starfsmann. Þátttakendur þekki helstu starfsmenntunar- og fræðslusjóði 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, réttindanáms, 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 sjálfþekkingu 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 fólk líði betur ef það er að vinna með þeim sem hefur líkt áhugasvið og það sjálft. Með því að bera kennsl á áhugasvið sitt og hvað þykir áhugavert aukast líkur á starfsánægju og almennri vellíðan.

### Helstu efnispættir 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 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, stéttarféлага, skattayfirvalda o.fl. Þá svarar launafulltrúi einnig fyrirspurnum um útreikninga á launum.

### Helstu efnispættir 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 efnispættir námskeiðsins eru:

- Grunnur notendaviðmóts Excel skoðaður og helstu verkfæri kynnt.
- Framkvæmd útreikninga í Excel. Uppsetningar á einföldum formúlum. Beinar og afstæðar tilvísanir.
- Mótun gagna. Tölur 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 efnispættir námskeiðsins eru:

- Mikilvægustu gagnavinnsluföllin.
- Gögn sótt sjálfvirk 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.
- Fjölavinnsla (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 viðskiptavini í gegnum síma, að þátttakendur þekki algeng mistök í þjónustu og styrki eigin hæfileika í samskiptum við erfiða einstaklinga.

### Námslýsing

Fjallað er um lykilmætti 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 myndskaiðum, viðtölum, krossaspurningum og verkefnum. Meðal verkefna er að útbúa einfaldan gátlista yfir mikilvægustu þætti í eigin þjónustu.

**Helstu efnispættir 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 efnispættir námskeiðsins eru:**

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

**Námskeiðslengd 10 klst.**