

ÁRSSKÝRSLA 2023

Ársfundur 2. september 2024

Ársskýrsla 2023

© Fræðslusetrið Starfsmennt, september 2024

Ábyrgð: Guðfinna Harðardóttir

Skipholti 50b
105 Reykjavík

Sími 550 0060

Netfang: smennt@smennt.is

Veffang: www.smennt.is

EFNISYFIRLIT

1.	Um Starfsmennt.....	2
	Stjórn og starfsmenn.....	2
	Gæðavottanir.....	2
2.	Starfsárið 2023 – samantekt.....	4
3.	Námsframboð og skráningar	5
	Heildarframboð, skráningar og þátttaka	5
	Skráning eftir stéttarfélagsaðild og vinnustað.....	6
	Vefnám – staðnám – blandað nám	7
4.	Nám, námsleiðir og viðburðir á vegum Starfsmenntar	8
	Nám og viðburðir eftir innihaldi.....	8
	Samstarf við stofnanir um nám og fræðslu	10
5.	Ráðgjöf á sviði fræðslu og mannauðsefningar.....	12
	Ráðgjöf til einstaklinga	12
	Ráðgjöf til stofnana	13
6.	Þróunarverkefni, samstarf og kynningar	14
	Starfsmennt lærir af stofnunum	14
	Com(m)-online – erlent samstarfsverkefni.....	14
	Samstarf um þróun fullorðinsfæðslu og mannauðsstjórnun.....	14
	Kynningar á starfseminni.....	14
7.	Fjármögnun og rekstur	16
	Viðauki – Námsframboð og skráningar árið 2023	18

1. UM STARFSMENNT

Fræðslusetrið Starfsmennt var stofnað árið 2001 og er samstarfsvettvangur um hæfnipróun starfsfólks hjá ríki og sveitarfélögum. Hlutverk Starfsmenntar eru að

- bjóða opinberum starfsmönnum víðtæka möguleika til menntunar og þroska.
- aðstoða stjórnendur við mótun vinnustaðamenningar og starfsumhverfis sem miðar að því að auka ánægju og hvatningu í starfi.

Starfsmennt rækir þessi hlutverk sín með því að bjóða upp á ýmis konar starfstengd námskeið í samvinnu við fjöldann allan af kennurum og fræðsluaðilum. Þjónusta Starfsmenntar snýr að einstaklingum, starfshópum og stofnunum þar sem einstaklingar sækja nám og þjónustu náms- og starfsráðgjafa og stofnanir fá aðstoð við að greina fræðsluþarfir, gera fræðsluáætlanir og framkvæma í samræmi við áætlun. Nám og ráðgjöf Starfsmenntar eru stofnunum og starfsfólki ríkis og sveitarfélaga að kostnaðarlausu ef um er að ræða þjónustu við starfsfólk sem er félagsfólk í aðildarfélögum Fræðslusetursins. Gerðir hafa verið samstarfssamningar við ýmsa mannauðssjóði bæjarstarfsmannafélaga, sjóði háskólamanna, annarra stéttarfélaga og Fræðslusjóð til að fleiri hópar geti nýtt námskeiðin og að ráðgjöf til stofnana nái til sem flestra starfsmanna þeirra.

Stjórn og starfsmenn

Stjórn Starfsmenntar er skipuð eigendum setursins til jafns, tveimur fulltrúum frá stéttarfélögum og tveimur fulltrúum frá fjármála- og efnahagsráðuneyti. Árið 2023 lét Aldís Magnúsdóttir af störfum hjá fjármála- og efnahagsráðuneyti og hætti þar með í stjórn Starfsmenntar. Ásta Einarsdóttir tók sæti sem aðalmaður f.h. ráðuneytisins og Valgeir Þór Þorvaldsson var skipaður varamaður einnig f.h. ráðuneytisins. Stjórn var svo skipuð árið 2023:

Aðalmenn

- Þórarinn Eyfjörð, formaður (Sameyki – stéttarfélag í almannaðjónustu)
- Einar Mar Þórðarson varaformaður (fjármála- og efnahagsráðuneyti)
- Arna Jakobína Björnsdóttir (KJÓLUR – stéttarfélag starfsmanna í almannaðjónustu)
- Ásta Einarsdóttir (fjármála- og efnahagsráðuneyti)

Varamenn

- Halldóra Friðjónsdóttir (fjármála- og efnahagsráðuneyti)
- Jóhanna Þórdórsdóttir (Sameyki – stéttarfélag í almannaðjónustu)
- Valgeir Þór Þorvaldsson (fjármála- og efnahagsráðuneyti)
- Þórveig Þormóðsdóttir (Félag starfsmanna stjórnarráðsins)

Stjórn hélt fjóra fundi á árinu og einn vinnufund til að ræða áherslur í starfseminni fyrir komandi starfsár. Ársfundur var haldinn 22. maí 2023 og vinnufundur stjórnar þann í 28. nóvember. Varamenn tóku þátt í báðum fundum.

Árið 2024 voru starfsmenn alls sjö í 5,9 stöðugildum. Berglind Sunna Bragadóttir lét af störfum sem verkefnastjóri kynningarmála í júní en við starfi hennar tók Guðrún Arna Gylfadóttir, sem hóf störf í september. Aðrir starfsmenn voru Björg Valsdóttir, skrifstofustjóri, Guðfinna Harðardóttir, framkvæmdastjóri, Helga Rún Runólfssdóttir, mannauðsráðgjafi, Ingibjörg Hanna Björnsdóttir, náms- og starfsráðgjafi og Soffía Guðný Santacroce og Sólborg Alda Pétursdóttir, verkefnastjórar.

Skoðunarmenn ársreikninga og löggiltir endurskoðendur voru frá endurskoðunarskrifstofunni Deloitte.

Gæðavottanir

Fræðslusetrið Starfsmennt uppfyllir skilyrði um að teljast viðurkenndur framhaldsfræðsluaðili með staðfestingu frá Menntamálastofnun frá því í nóvember 2022 og gildir hún til þriggja ára.

Starfsmennt er einnig með EQM+ gæðavottun Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins til þriggja ára með gildistíma frá 1. janúar 2022. EQM+ gæðaviðmiðin eru sérstaklega hönnuð fyrir fræðsluaðila utan

formlega skólakerfisins og ná til þriggja meginviða: 1. Hönnun og framkvæmd náms; 2. Náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna; 3. Raunfærnimat.

Að auki er Starfsmennt með viðurkenningu sem aðili að Erasmusplus (e. *accreditation*) vegna náms- og þjálfunarverkefna í Erasmusplus áætlun ESB. Slík aðild krefst þess að Starfsmennt sé með áætlun um evrópskt samstarf og geri grein fyrir því í umsókn um aðild hvernig Fræðslusetrið hyggst nýta erlent samstarf til eflingar hæfni starfsfólks, stjórnar og hagsmunaaðila og nýta þann lærdóm sem fæst úr slíku samstarfi til enn frekari þróunar á starfinu

2. STARFSÁRIÐ 2023 - SAMANTEKT

Árið 2023 voru viðburðir og fræðslutilboð á vegum Starfsmenntar alls 365 sem er lítilsháttar fækkun frá fyrra ári þegar þau voru 381. Skráningar á námskeið voru tæplega 3.700 en árið á undan voru þær rétt tæplega 4.000. Starfsmennt veitti 14 stofnunum þjónustu um fræðslu og þjálfun fyrir starfsfólk á árinu 2023 sem er fjölgun frá fyrra ári þegar 11 stofnanir fengu slíka þjónustu.

Áfram var lögð áhersla á að bjóða breitt úrval fræðslu og í samstarfi við ýmsa aðila. Sett var á laggirnar nýtt nám fyrir þau sem sinna innkaupum hjá opinberum stofnunum en það nám var þróað í samvinnu við Ríkiskaup og er um þrjú námskeið að ræða. Á haustmánuðum var í annað sinn boðið upp á námskeið um gerð rekstraráætlana í Akra kerfinu í samvinnu við Fjársýslu ríkisins og voru þau vel sótt. Námskrá Launaskólans var lögð niður sem heildstæð námsleið enda hefur vettvangur fræðslumála þróast þannig að fólk sækir helst í stutt námskeið. Þar af leiðandi verður efni Launaskólans áfram í boði en núna sem stök námskeið.

Hrint var úr vör verkefni sem felur í sé að greina hæfnikröfur fjögurra starfa þ.e. starfs skólaritara, skólaliða, stuðningsfulltrúa í skólum og umsjónarmanns fasteigna. Vinnan fer fram í samstarfi við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og hafa eftirtaldir sjóðir samþykkt að veita styrk til verkefnisins: Þróunar- og símenntunarsjóður Sameykis, Þróunar- og símenntunarsjóður bæjarstarfsmannafélaga, Fræðslusjóður Sameykis, Mannauðssjóður KJALAR og Sveitamennt. Áætlað er að ljúka verkefninu í árslok 2024.

Starfsmennt býður einstaklingum að eiga samtal við náms- og starfsráðgjafa m.a. til að fá upplýsingar um margvíslegar leiðir til hæfniefingar og starfsþróunar. Samtalið getur einnig átt sér stað í hópi starfsfólks til að fá fram sameiginlegar þarfir til eflingar hæfni. Á árinu 2023 fjölgaði mjög þessum samtölum og voru þau í heildina 70 á móti einungis 9 samtölum árið 2022.

Stofnanir geta nýtt sér þjónustu Starfsmenntar á margvíslegan máta m.a. með því að fá ráðgjafa að láni til að aðstoða við að greina fræðslu- og hæfniparfir en einnig við að sjá um umsýslu með námi og fræðslu fyrir starfsfólkið. Árið 2023 lauk Starfsmennt greiningu á fræðsluþörfum starfsfólks í dagvinnu hjá embætti lögreglustjórans á höfuðborgarsvæðinu og í lok árs var unnin sambærileg greining fyrir Hljóðbókasafn Íslands. Niðurstöður greiningarvinnu nýtast m.a. til að setja upp fræðslu fyrir stofnunina í heild sinni eða afmarkaða hópa innan hennar en niðurstöðurnar geta einnig nýst til að endurskoða verkferla eða verklag innan stofnunarinnar. Starfsmennt sinnti umsýslu með námi og fræðslu fyrir 14 stofnanir og voru í heildina haldin 136 námskeið með 1.800 þátttakendum.

Mikilvægt skref var stigið í samvinnu um símenntun opinberra starfsmanna í september þegar undirritaður var samstarfssamningur við Starfsþróunarsetur háskólamanna um aðgang félagsfólks að námi á vettvangi Starfsmenntar. Samið var um að Starfsþróunarsetrið greiði fyrir þátttöku félagsfólks þeirra 17 aðildarfélaga Setursins, sem starfar hjá ríki, sveitarfélögum og sjálfseignarstofnunum. Samstarfssamningurinn liðkar mjög fyrir markvissu fræðslustarfi stofnana þar sem Starfsmennt sækir núna greiðslur beint til Starfsþróunarsetursins í stað þess að stofnanirnar sinni þeirri umsýslu.

Erlenda samstarfsverkefninu *Com(m) on-line*, sem hófst í árslok 2020, lauk um mitt ár og voru tveir fundir haldnir í verkefninu árið 2023. Starfsmennt hlaut styrk úr Erasmusplus sjóði menntaáætlunar ESB til að styðja við símenntun starfsfólks Fræðslusetursins. Styrkurinn var nýttur til að styrkja hæfni starfsfólks og sótti það fræðslu erlendis um þróun hæfni á vinnumarkaði, grunnþætti markvissrar teymisvinnu, meðhöndlun ágreinings og styðjandi umgjörð fullorðinsfræðslu.

Mannauðsdagurinn var haldinn í október 2023 og í fyrsta sinn kynnti Starfsmennt starfsemi sína og var með með kynningarbás á sýningarsvæðinu. Unnið var með yfirskriftina *Sýnum vöxt í starfi* og fengu þátttakendur kynningu á starfsemi Starfsmenntar og gefins bæði litla þykkblöðunga og birkifræ, sem vísun í yfirskriftina, sem og hefðbundna minnisbók með merki Starfsmenntar. Mannauðsdaginn sækja helst stjórnendur og mannauðsfólk hjá fyrirtækjum og stofnunum og voru þátttakendur um 1.000 þetta árið. Þetta er því mikilvægur vettvangur til að komast í snertingu við fólk sem sinnir fræðslu- og mannauðsmálum hjá opinberum stofnunum.

3. NÁMSFRAMBOÐ OG SKRÁNINGAR

Starfsmennt býður upp á margs konar nám og viðburði og er hluti þess opinn öllum en annað einungis ætlað félagsmönnum aðildarfélaga Fræðslusetursins, tilteknum starfshópum eða starfsfólki tiltekinna stofnana. Eftir heimsfaraldur kórónaveirunnar fer meirihluti viðburða fram á netinu ýmist í rauntíma í streymi eða í sjálfstýrðu vefnámi.

Heildarframboð, skráningar og þátttaka

Árið 2023 voru námstilboð og viðburðir á vegum Starfsmenntar alls 365 eða um 4% færri en árið á undan. Skráningum fækkaði að sama skapi milli ára um 300. Sjá nánar í töflu 1.

	Framboð		Skráning ¹	
	Fjöldi	Breyting frá fyrra ári	Fjöldi	Breyting frá fyrra ári
Árið 2023	365	-4%	3.686	-8%
Árið 2022	381	-10%	3.987	-34%
Árið 2021	425	61%	6.035	94%
Árið 2020	264	-9%	3.107	14%
Árið 2019	290	-3%	2.730	-23%

Stundum vill verða að ekki náist full þátttaka á námskeið á vegum Starfsmenntar eða samstarfsaðila Fræðslusetursins og því getur þurft að fella niður námskeið. Árið 2023 þurfti í heildina að fella niður 32 námskeið og afboða 225 manns. Heildarfjöldi þátttakenda árið 2023 varð því 3.461 á móti 3.861 árið á undan (sjá töflu 2 og nánar í kaflanum *Nám, námsleiðir og viðburðir á vegum Starfsmenntar*).

	Framboð	Fjöldi þátttakenda
Haldin námskeið og viðburðir	333	3.461
Námskeið og viðburðir felldir niður	32	225
Alls viðburðir og skráningar	365	3.686

Starfsmennt hefur umsýslu með námskeiðum fyrir trúnaðarmenn Sameykis og á árinu 2023 voru skipulögð og haldin fjögur námskeið fyrir trúnaðarmenn í samvinnu við Sameyki með 72 þátttakendum í heildina³.

¹ Gerður er greinarmunur á skráningum og þátttöku að því leyti að skráningar ná yfir allt framboð hvort sem námskeið eða viðburðir voru haldin eður ei, en þátttaka nær einungis yfir þá viðburði (námskeið/námsleiðir/fyrirlestra/viðburði/verkefni) sem voru framkvæmdir.

² Einstaklingsráðgjöf í formi viðtala hjá náms- og starfsráðgjafa telst sem einn viðburður á vorönn og einn viðburður á haustönn.

³ Tölur yfir námskeið fyrir trúnaðarmenn eru ekki teknar með í öðrum tölum um starfseminna.

Skráning eftir stéttarfélagasáild og vinnustað

Nám og fræðsla á vegum Starfsmenntar er félagsfólki aðildarféлага og samstarfssjóða að kostnaðarlausu en aðrir greiða námskeiðsgjöld. Samstarfssjóðir eru mannauðssjóðir Kjalar, Samflots og KSG, Ríkismennt, Sveitamennt og Starfsþróunarsetur háskólamanna. Ekki er gerður greinarmunur á félagsfólki eftir því hvort það á rétt hjá samstarfssjóðum eða er með beina aðild að Starfsmennt á grundvelli kjarasamninga.

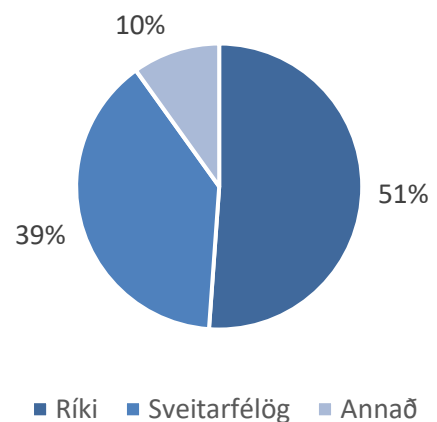
Af heildarfjölda skráninga í nám og á viðburði á vegum Starfsmenntar árið 2023 voru 45% úr röðum félagsfólks Sameykis. Um 12% skráninga eru frá félagsfólki aðildarféлага Samflots, 12% frá félagsfólki bæjarstarfsmannafélaga Kópavogs, Suðurnesja og Garðabæjar (KSG), 5% er félagsfólk KJALAR og um 16% skráninga eru frá félagsfólki aðildarfélag BHM. Nánari skiptingu skráninga eftir stéttarfélagasáild er að finna í töflu 3.

Tafla 3. Fjöldi og hlutfallsleg skipting skráninga eftir stéttarfélögum árin 2022 og 2023					
	Árið 2023		Árið 2022		Hlutfallsleg breyting milli ára
	Skráningar alls	Hlutfall af heildarskráningu	Skráningar alls	Hlutfall af heildarskráningu	
Sameyki	1.661	45%	1.887	47%	-12%
FFR	70	2%	61	2%	15%
FSS	22	1%	48	1%	-54%
Kjölur	185	5%	252	6%	-27%
KSG	451	12%	264	7%	71%
Samflot	429	12%	359	9%	19%
BSRB	34	1%	185	5%	-82%
ASÍ	61	2%	75	2%	-19%
BHM	602	16%	670	17%	-10%
Aðrir	171	5%	186	5%	-8%
Alls	3.686	100%	3.987	100%	-8%

Við skráningu í nám er almennt óskað eftir upplýsingum um vinnustað þátttakenda. Ekki er skylda að skrá þessar upplýsingar nema þegar um nám í samvinnu við stofnun er að ræða. Flestir þátttakenda velja þó að skrá upplýsingar um vinnustað.

Árið 2023 var algengast að þátttakendur í námi hjá Starfsmennt hafi verið í starfi hjá ríkinu eða rétt ríflega helmingur skráðra, 39% voru starfandi hjá stofnunum sveitarfélaga og 10% hjá sjálfseignarstofnunum eða fyrirtækjum á almennum markaði, sjá mynd 1.

M1. Hlutfall skráninga eftir vinnustað 2023

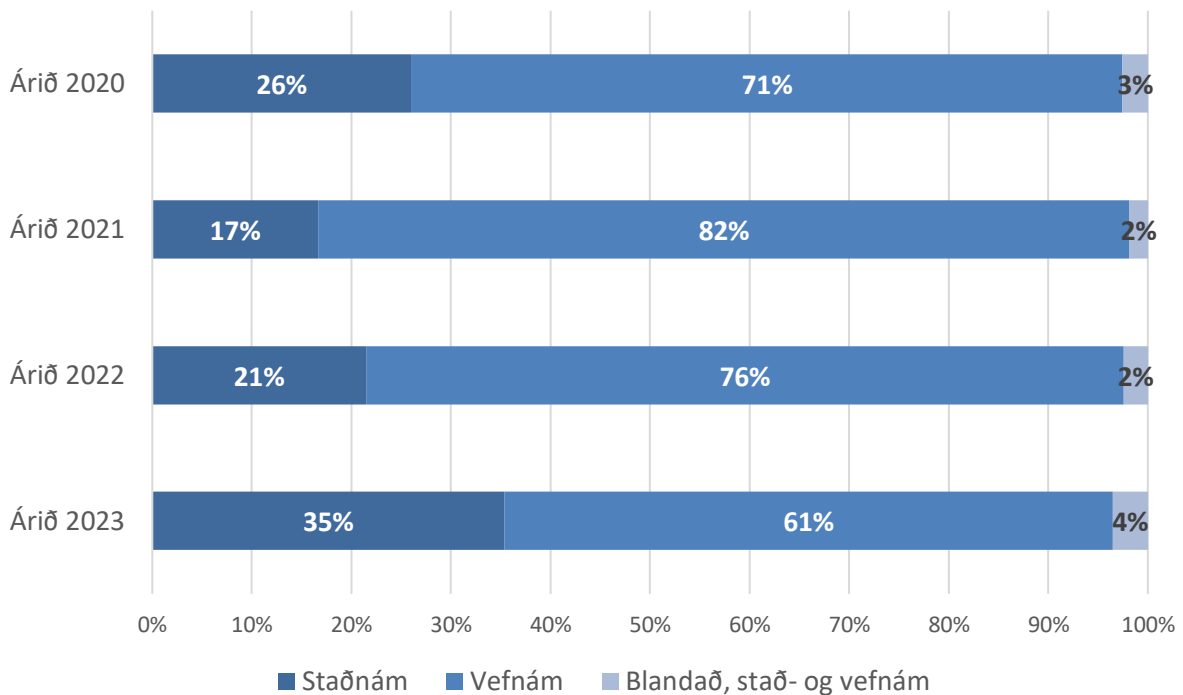


Vefnám - staðnám - blandað nám

Heimsfaraldur COVID-19 breytti umhverfi náms og fræðslu svo um munar og nám og kennsla fluttust yfir á vefinn í stórum stíl. Nám á vef getur bæði verið utan rauntíma, þar sem þátttakandi stýrir sjálfur ferðinni, en einnig í streymi í rauntíma sem krefst þess að fólk mæti á tilgreindum tíma.

Á COVID árunum sóttu 71-82% þátttakenda nám og fræðslu á vefnum en árið 2023 virðist verða breyting þar á því það ár sóttu 61% þátttakenda nám og fræðslu á vefnum. Að sama skapi hækkar hlutfall þeirra sem sóttu staðnám og fer úr 21% árið 2022 í 35% árið 2023. Hlutfall þeirra sem sóttu nám á blandaðan máta er svipað og verið hefur fyrri ár. Sjá nánar á mynd 2.

M2. Staðnám, vefnám, blandað nám e. hlutfalli þátttakenda



4. NÁM, NÁMSLEIÐIR OG VIÐBURÐIR Á VEGUM STARFSMENNTAR

Framboð starfstengds náms á vegum Starfsmenntar er fjölbreytt og snertir á margvíslegum málefnum. Við val á starfstengdu námsframboði er stuðst við niðurstöður greininga á fræðsluþörfum opinberra starfsmanna, almennar fyrirspurnir sem koma frá stofnunum og einstaklingum og ýmis gögn um breytingar í vinnuumhverfi opinberra starfsmanna.

Árið 2023 var ákveðið að taka námskrá Launaskólans úr umferð sem heildstæða námsleið. Námsleiðin voru hins vegar ekki tekin úr umferð heldur birtast þau sem sjálfstæðar einingar og eru flokkuð eftir innihaldi og umræðuefni. Þau falla því m.a. undir þessa flokka: Kjara- og starfsmannamál, skjala- og gæðastjórnun, opinber stjórnsýsla og stjórnun og heilbriggt vinnuumhverfi.

Nám og viðburðir eftir innihaldi

Ásókn í námsleið til að auka tölvufærni og stafræna hæfni minnkar nokkuð milli ára. Þetta má m.a. rekja til minni ásóknar í námsleið um notkun Teams, en notkun á forritinu fór á flug í heimsfaraldri COVID þegar heimavinna jókst og fundir, nám og fræðsla fór fram að stórum hluta á vefnum og vildu því allir læra að nota forritið á árunum 2021 og 2022.

Áfram er mikil aðsókn að námsleiðum um bókhald og fjármál enda var á haustmánuðum aftur boðið upp á námsleið um gerð rekstaráætlana í Akra kerfinu í samvinnu við Fjársýslu ríkisins og voru þau vel sótt. Þá falla líka nokkur námsleið, sem áður heyrðu undir Launaskólann, undir þennan flokk.

Mikill áhugi er fyrir hendi á námsleiðum um opinbera stjórnsýslu og námsleið sem styðja við uppbyggingu og viðhald góðra stjórnunarháttanna og heilbrigðs vinnuumhverfis. Einnig er töluverð ásókn í námsleið sem falla undir málaflokkinn kjara- og starfsmannamál en þar hefur umfjöllunarefnið m.a. verið einelti og áreitni á vinnustað, réttindi í tengslum við óvinnufærni starfsfólks, lífeyrissjóðir opinberra starfsmanna, launaseðlar og sérstakir útreikningar á launum grunn- og tónlistarkennara.

Starfsmennt greiðir innritunar- og einingagiöld fyrir aðildarfélaga í nokkrar starfstengdar námsleiðir framhaldsskólans og árið 2023 voru þátttakendur 33 í námi til félagsliða, stuðningsfulltrúa og þjónustutækna sem er þó nokkuð lægra en árið á undan þegar 71 þátttakandi var í námi til félagsliða, matartækna, stuðningsfulltrúa og þjónustutækna.

Áfram var greitt fyrir þátttöku aðildarfélaga í námsleið framhaldsfræðslunnar *Fagnám í umönnun fatlaðra*. Námið er alls 364 klst að lengd og hafa íslensk menntamálayfirvöld samþykkt að meta megi námið til allt að 16 eininga á framhaldsskólastigi. Markhópur námsins eru þau sem vilja starfa við umönnun fatlaðra en námið hentar einnig þeim sem starfa í þjónustu við aldraða og sjúka eða með börnum og unglingum í vanda. Árið 2023 sóttu 22 aðildarfélagar námið í gegnum Starfsmennt sem er fjölgun frá árinu 2022 þegar 10 aðildarfélagar sóttu námið í gegnum Starfsmennt.

Farandfyrirlestrar skipa þann flokk náms sem er mest þátttaka í og mælist aukning í þeim flokki milli ára. Ýmis konar umfjöllunarefni falla þar undir og er t.d. allt nám sem Starfsmennt skipuleggur í samvinnu við Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu flokkað þar undir.

Frekari tölur yfir námsleið og fjölda þátttakenda eftir innihaldi náms má finna í töflu 5.

Tafla 5. Innihald námskeiða/viðburða og fjöldi skráninga árin 2020-2023

	2023	2022	2021	2020
20 ára afmæli Starfsmenntar	–	–	384	–
Almennur bókari	–	–	–	8
Betri vinnutími í vaktavinnu	–	–	2.779	590
Bókhald og fjármál	446	439	36	25
Fagnám í umönnun fatlaðra - starfst. nám frh.fræðslu	22	10	35	–
Fangavarðaskóli og endurmenntun fangavarða	64	23	–	–
Farandfyrirlestur	980	700	770	643
Félagssliðanáam - starfstengt nám framhaldsskólans	19	46	26	28
Heilbrigðisgagnafræði	–	–	2	6
Jafnlaunastaðall	–	–	–	13
Kennslufræði fullorðinna	–	–	21	–
Kjara- og starfsmannamál	256	–	–	–
Launaskólinn	–	853	138	84
Matartæknar og starfsfólk mötuneyta	–	3	–	–
Nýsköpun og gagnrýnin hugsun	–	–	40	46
Opinber stjórnsýsla	214	–	10	3
Raunfærnimat á móti viðmiðum atvinnulífs	–	–	15	–
Sérhæft nám	35	171	24	–
Sjálfsstyrking	161	185	395	393
Skjala- og gæðastjórnun	78	47	6	50
Starfsþróunarráðgjöf til einstaklinga	70	9	49	41
Stjórnun og heilbriggt vinnuumhverfi	542	622	565	46
Stuðningsfulltrúi - starfstengt nám framhaldsskólans	10	18	10	5
Tungumál fyrir atvinnulífið	19	7	39	64
Tölvur og upplýsingatækni	376	647	400	644
Umhverfismál	23	–	9	28
Verkefnastjórnun	72	25	59	54
Viðurkenndur bókari	–	5	10	8
Þjónustustjórnun	295	175	202	254
Þjónustutæknar - starfstengt nám framhaldsskólans	4	4	–	–
Þróttur	–	–	–	60
Önnur fræðsla eða viðburðir	–	–	11	14

Samstarf við stofnanir um nám og fræðslu

Starfsmennt vinnur með stofnunum ríkis og sveitarfélaga við þróun og uppsetningu náms og fræðslu fyrir starfsfólk þeirra og eru slík námskeið félagsmönnum aðildarfélaga og samstarfsaðila Fræðslusetursins að kostnaðarlausu en stofnanirnar greiða fyrir starfsfólk sitt sem fellur utan þessa hóps.

Í september 2023 gerðu Starfsmennt og Starfsþróunarsetur háskólamanna með sér samning um að Setrið greiði fyrir þátttöku félagsfólks þeirra stéttarfélaga sem aðild eiga að Setrinu. Samningurinn gjörbreytir stöðu stofnana sem vilja skipuleggja markvissa fræðslu fyrir starfsfólk sitt.

Árið 2023 voru í heildina skipulögð 156 námskeið í samvinnu við 14 stofnanir á móti 118 námskeiðum árið 2022 í samvinnu við 11 stofnanir¹. Þátttakendur í stofnanaámi voru þó færri árið 2023 eða um 1.800 á móti ríflega 2.000 árið 2022, sjá nánar í töflu 6.

Tafla 6. Samstarf við stofnanir um nám og fræðslu árið 2023

Stofnun	Námskeið skipulögð	Fjöldi skráninga	Námskeið haldin	Fjöldi þátttakenda
Dómstólasýslan	15	60	13	51
Fangelsismálastofnun	25	222	24	214
Landhelgisgæslan	16	20	16	20
Samgöngustofa	1	14	1	14
Sjúkratryggingar Íslands	1	16	1	16
Skatturinn	3	83	3	83
Sýslumenn	20	358	19	358
Fríhöfnin	6	97	6	97
ISAVIA	6	85	6	85
Garðabær	1	34	1	34
Reykjanesbær	17	256	13	211
Reykjavíkurborg	4	37	1	25
Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu	32	562	24	472
Skálatún	9	128	8	120
Alls	156	1.972	136	1.800

Umfang stofnanaáms

Ef þróun umfangs stofnanaáms árin 2021 – 2023 er skoðuð má sjá að þó svo þátttakendafjöldinn fari lítið vaxandi þá er námið orðið umfangsmeira talið í nemendastundum (fjöldi þátttakenda * kenndar klst.). Þannig voru nemendastundir árið 2021 rúmlega 98 þúsund, árið 2022 voru þær nær 134 þúsund en árið 2023 voru þær ríflega 151 þúsund. Það ár voru nemendastundir á hvern þátttakanda því 84 klst. sem er meira en árin tvö á undan þegar þær voru á bilinu 65-66 klst. á þátttakanda. Þessi þróun gefur til kynna að stofnanir séu að skipuleggja lengri fræðslu fyrir starfsfólk sitt (sjá töflu 7).

¹ Sýslumannsembættin eru talin sem ein stofnun þar sem námið er iðulega skipulagt fyrir öll embættin í einu að beiðni Sýslumannaráðs.

Tafla 7. Umfang stofnananámis árin 2020 - 2023

	Námskeið haldin	Fjöldi þátttakenda	Nemendastundir alls (klst)	Meðaltal pr þátttakanda (klst)
Árið 2023	136	1.800	151.215	84
Árið 2022	92	2.019	133.550	66
Árið 2021	91	1.509	98.213	65

Fræðsluteymi og hlutverk þess í skipulagi og framkvæmd stofnananámis

Árið 2023 vann Starfsmennt sérstakar leiðbeiningar til stofnana um stofnananám og eru þær hluti af gæðahandbók Starfsmenntar. Í þeim er kveðið á um skipan fulltrúa í svokallað fræðsluteymi en í slíku teymi eiga sæti fulltrúar frá stofnun annars vegar og Starfsmennt hins vegar og hefur teymið það hlutverk að leiða verkefnið f.h. beggja aðila, tryggja gott flæði upplýsinga á milli aðila og innan hlutaðeigandi stofnana, sjá til þess að framkvæmd verkefnis verði í samræmi við markmið og halda utan um kynningar á verkefninu og afurðum þess.

Starfsmennt mun áfram hvetja stofnanir til að setja á laggirnar fræðsluteymi við upphaf samstarfs um stofnananám enda hefur það sýnt sig að öflugir fulltrúar stofnunar í fræðsluteymi og skýr stuðningur stjórnenda við fræðsluverkefni geta haft afgerandi áhrif á hversu vel tekst til.

5. RÁÐGJÖF Á SVIÐI FRÆÐSLU OG MANNAUÐSEFLINGAR

Starfsmennt býður stofnunum og einstaklingum stuðning við verkefni á sviði hæfnieflingar og starfsþróunar.

Félagsfólk aðildarfélaganna BSRB getur nýtt sér þjónustu náms- og starfsráðgjafa Starfsmenntar við að fá upplýsingar um margvíslegar leiðir til hæfnieflingar og starfsþróunar. Ráðgjöfinni er ætlað að auðvelda fólki að átta sig á styrkleikum sínum, færni og áhuga til að eiga hægara með að ákveða stefnu í lífi, námi og starfi. Ráðgjöfin er ekki hugsuð til að mennta fólk úr störfum eða umbylta lífi einstaklinga en dæmi eru um að fólk hafi uppgötvað hulin áhugasvið sem það svo nærði betur og náði þannig fram aukinni lífsfyllingu. Þjónustan er að hluta til fjármögnuð úr Fræðslusjóði sem byggir á ákvæðum laga nr. 27/2010 um framhaldsfræðslu.

Stofnanir geta fengið *Ráðgjafa að láni* til að aðstoða við verkefni sem tengjast fræðslu og mannauðseflingu og hafa m.a. það markmið að vekja vitund um mikilvægi símenntunar og styðja við stefnumiðaða starfsþróun innan stofnana. Þá eru ráðgjafar Starfsmenntar ávallt reiðubúnir í spjall um ýmis konar mannauðstengd málefni og veita ráðgjöf um hvar hægt er að leita frekari aðstoðar við slík mál.

Ráðgjöf til einstaklinga

Árið 2023 náði heildarfjöldi viðtala hjá ráðgjafa Starfsmenntar 70 sem er mikil fjölgun frá árinu á undan þegar þau voru einungis 9. Fjölgunina má að einhverju leyti rekja til aukinnar kynningar á þjónustunni. Konur eru enn í meirihluta þeirra sem sækja sér þjónustuna eða 86% og félagsfólk Sameykis skipar stærstan hluta þeirra sem áttu samtál við náms- og starfsráðgjafa eða 74%. Hlutfallsleg skipting eftir aldri er þó önnur árið 2023 en var árið 2022 þegar 44% ráðþega voru yngri en 35 ára en árið 2023 var mikill meirihluti ráðþega eða 86% á aldrinum 35 ára og eldri.

Meirihluti ráðþega var að sækjast eftir upplýsingum um nám og námskeið en næstalgengast var að fá aðstoð við að greina áhugasvið sín og leita eftir leiðum til sjálfsstyrkingar. Rétt rúmlega fjórðungur viðtala fór fram á rafrænan máta en svo virðist sem fleirum hugnist að eiga samtál við ráðgjafa annað hvort í húsnæði Starfsmenntar eða á vinnustaðnum. Sjá nánari samantekt í töflu 8.

Tafla 8. Fjöldi ráðgjafaviðtala árin 2022 og 2021 eftir kyni, aldri, stéttarfélagi og niðurstöðu viðtals

		Árið 2023		Árið 2022	
		Fjöldi viðtala	Hlutfall	Fjöldi viðtala	Hlutfall
Kyn	Kona	60	86%	9	100%
	Karl	10	14%	–	–
Aldur	Yngri en 35 ára	10	14%	4	44%
	35-50 ára	33	47%	3	33%
	51-65 ára	27	39%	2	22%
Stéttarfélag	Sameyki	52	74%	9	100%
	BSRB - aðrir	16	23%	–	–
	Utan BSRB	2	3%	–	–
Niðurstaða viðtals	Aðstoð við gerð ferilskrár vegna starfsleitar	3	4%	1	11%
	Áhugasviðsgreining	12	17%	2	22%
	Sjálfsstyrking	5	7%	2	22%
	Upplýsingar um nám og námskeið	50	71%	4	44%
Form viðtals	Staðbundin viðtöl	51	73%	3	33%
	Rafræn viðtöl	19	27%	6	67%

Ráðgjöf til stofnana

Ráðgjafi að láni (RaL) er þjónusta sem Starfsmennt býður stofnunum og er markmið hennar m.a. að styðja stofnanir við að greina hæfnikröfur starfa og fræðsluþarfir starfsfólks og starfahópa. Einnig getur stuðningurinn falist í að setja upp fræðsluáætlun og koma fræðslu og þjálfun í framkvæmd með því að annast umsýslu og utanumhald. Leiðbeinendur og kennarar geta verið sérfræðingar innan stofnunar eða utanaðkomandi sérfræðingar, allt eftir hentugleika. Í kafla 4 er nánar fjallað um samstarf við stofnanir um nám og fræðslu.

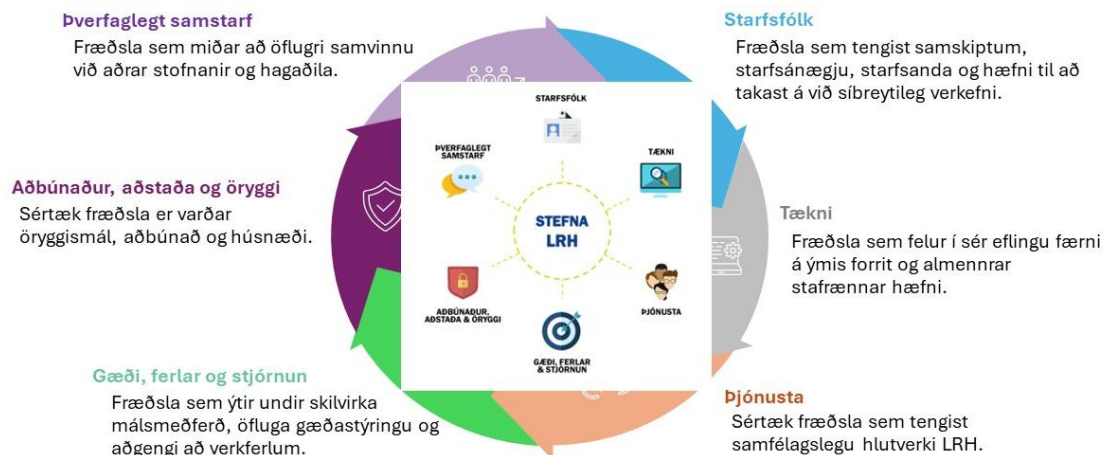
Árið 2023 var unnið að tveimur verkefnum á sviði *Ráðgjafa að láni* þar sem fræðsluþarfir starfsfólks voru greindar og gerð tillaga að leiðum til að mæta þeim þörfum. Fyrri verkefnið var unnið í samvinnu við embætti lögreglunnar á höfuðborgarsvæðinu og hófst það í árslok 2022. Hitt verkefnið var unnið á haustmánuðum í samvinnu við Hljóðbókasafn.

Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu

Greining fræðsluþarfa hjá embættinu náði til starfsfólks í dagvinnu sem er félagsfólk í Sameyki, aðildarfélögum BHM og Landssambandi lögreglumanna eða ríflega 200 manns. Þarfir voru greindar bæði með því að framkvæma spurningakönnun, sem send var öllum starfsmönnum sem um ræddi, og með því að halda nokkra staðbundna rýnifundi með hluta starfsfólks. Einnig skoðaði Starfsmennt ýmis gögn í undirbúningsvinnunni svo sem stefnu embættisins til ársins 2025, mannauðsstefnu, skipurit, stofnanasamning og ársskýrslu.

Við framsetningu niðurstaðna var leitast við að tengja fræðsluna við þá flokka eða stefnumið sem sett eru fram í stefnu embættisins. Þar með var komin hugmynd að áætlun um stefnumiðaða starfsþróun en með slíkri er átt við þegar áætlanir um fræðslu, þjálfun og starfsþróun starfsfólks helst í hendur við stefnu stofnunar. Niðurstöðum var skilað til embættisins í apríl 2023.

Stefnumiðuð starfsþróun



Hljóðbókasafn

Greining fræðsluþarfa starfsfólks Hljóðbókasafns var unnin í samvinnu við alla starfsmenn stofnunarinnar en þar starfa sjö manns. Haldinn var rýnifundur með öllu starfsfólki en síðan rætt við hvern starfsmann og forstöðumann einstaklingslega. Rýnt var í ýmis gögn svo sem stefnu og framtíðarsýn og aðgerðaráætlun sem unnin var í kjölfar stefnumótunar en einnig lög og reglugerðir sem kveða á um hlutverk safnsins. Niðurstöðum var skilað til stofnunarinnar í janúar 2024.

6. ÞRÓUNARVERKEFNI, SAMSTARF OG KYNNINGAR

Starfsmennt tekur þátt í ýmis konar þróunarverkefnum á sviði starfsþróunarmála, bæði innlendum og erlendum, og kynnr þjónustu sína hvenær sem færi gefst.

Starfsmennt lærir af stofnunum

Verkefni á sviði *Ráðgjafa að láni* veita Starfsmennt dýrmæta innsýn í starfsumhverfi hjá hinu opinbera og störf opinberra starfsmanna. Viðfangsefni starfsfólks hjá opinberum stofnunum eru margvísleg og mörg þeirra afar sérhæfð. Þá leiðir greiningarvinnan oft í ljós að mikið álag er í störfum innan opinbera geirans og mikið mæðir á fólki um að vera með uppfærða þekkingu og hæfni, ekki síst þegar verið er að breyta umgjörð þjónustunnar með aukinni stafvæðingu.

Með það að markmiði að öðlast enn betri skilning á þeim áskorunum sem stofnanir standa frammi fyrir, sér í lagi í sí- og endurmenntun starfsfólks, setti Starfsmennt sér að heimsækja nokkrar stofnanir á árinu. Þessar stofnanir voru heimsóttar árið 2023: Vegagerðin í janúar, ISAVIA í febrúar, Tryggingarstofnun í maí, Umbra, þjónustumiðstöð stjórnarráðsins, í september og Skatturinn í október.

Com(m)-online - erlent samstarfsverkefni

Erlenda samstarfsverkefninu *Com(m)-online: Creating, guiding and coaching professional learning communities in an online learning environment* lauk á árinu en það hafði það markmið að styðja við stafræna færni og kennslufræðilega þekkingu þeirra sem vinna við fullorðinsfræðslu. Meðal þess sem fjallað var um á vettvangi *Com(m)-online* var hvað þarf að hafa í huga þegar námssamfélög eru byggð upp á netinu, hvaða samskiptareglur eiga að gilda og hvernig eigi að stýra væntingum þátttakenda og kennara.

Verkefnið var styrkt af Erasmusplus og samstarfsaðilar komu frá Belgíu, Makedóníu, Spáni, Skotlandi og Íslandi.

Samstarf um þróun fullorðinsfræðslu og mannauðsstjórnun

Starfsmennt er aðili að Leikn, samtökum fullorðinsfræðsluaðila á Íslandi. Aðalfundur Leiknar var haldinn á Teams þann 17. maí 2023.

Starfsmennt á fulltrúa í stjórn faghóps um mannauðsstjórnun hjá Stjórnvísí og í stjórn faghóps um mannauðsstjórnun hjá ríkinu hjá Mannauði, félagi mannauðsfólks. Síðarnefndi hópurinn hefur verið starfandi frá miðju ári 2022. Meginmarkmið þess hóps er að efla samtal og samvinnu um markvissa mannauðsstjórnun hjá ríkisstofnunum. Samskonar hópur hefur einnig verið stofnaður fyrir mannauðsfólk sveitarfélaganna og fylgist Starfsmennt með umræðu á þeim vettvangi í lokuðum hópi á Facebook.

Framkvæmdastjóri á sæti í sérfræðingahópi EPALÉ hér á landi, sem er samstarfsnet fullorðinsfræðsluaðila í Evrópu og Rannís sér um fyrir Íslands hönd. Einnig sat framkvæmdastjóri í tengslaneti um náms- og starfsráðgjöf fram til ársloka 2023 en netið er starfandi á vegum NVL, Norræns tengslanets um nám fullorðinnar sem er samstarfsvettvangur fyrir fullorðinsfræðslu á Norðurlöndum með áherslu á forgangsroðun Norrænu ráðherranefndarinnar og starfar undir hatti nefndarinnar.

Kynningar á starfseminni

Starfsmennt nýtir veffréttabréf og samfélagsmiðlana Facebook og Instagram til að vekja athygli á námskeiðum og málefnum sem tengjast fræðslu og mannauðsefningu. Í árslok 2023 voru 4.595 á póstlista Starfsmenntar og það ár voru send út 51 veffréttabréf á markhópinn.



Starfsmennt tók í fyrsta sinn þátt í Mannauðsdeginum með því að kynna starfsemi Fræðslusetursins sérstaklega.

Mannauðsdagurinn er haldinn árlega og hann sækja stjórnendur og mannauðsfólk bæði af almenna markaðinum og hinum opinbera. Árið 2023 voru þátttakendur ríflega 1.000.

Með aðstoð auglýsingastofunnar Brandenburg var settur upp veglegur kynningarbás sem vakti mikla athygli og var starfsemin kynnt undir slagorðinu *Sýnum vöxt í starfi – Með fræðslu ræktum við mannauðinn og aukum ánægju í starfi.*



7. FJÁRMÖGNUN OG REKSTUR

Heildartekjur árið 2023 námu ríflega 231 m kr og er það um 3% aukning frá fyrra ári þegar tekjurnar námu tæplega 225 m kr. Tekjur vegna seldra námskeiða og sérverkefna drógust saman um 1 m kr og annað árið í röð þurfti að skila framlagi Fræðslusjóðs til baka þar sem ásókn í náms- og starfsráðgjöf varð mun minni en áætlað var. Árið 2023 var ríflega 700 þ kr skilað til Fræðslusjóðs. Hrein eign í árslok 2023 nam ríflega 204 m kr. Yfirlit yfir hlutfallslega skiptingu rekstartekna má sjá í töflu 9.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Samkvæmt skilagreinum stofnana	85,1%	83,0%	63,8%	74%	50,3%	55,1%
Þróunar- og símenntunarsjóður Sameykis	0,0%	0,5%	0,0%	6,6%	26,7%	27,4%
Þróunar- og símenntunarsjóður bæjarstarfs- mannafélaga hjá ríkinu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	1,2%
Námskeiðstekjur og verkefnastyrkir	15,2%	16,1%	35,9%	17,0%	19,9%	14,5%
Fræðslusjóður/Fræðslumiðstöð atvinnulífs	-0,3%	0,4%	0,3%	2,4%	2,0%	1,8%
Alls	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Heildarútgjöld Starfsmenntar hækkuðu milli ára úr tæplega 156 m kr árið 2022 í tæplega 175 m kr árið 2023. Kostnaður vegna náms og þjónustu var ríflega 5 m kr hærrí árið 2023 en árið á undan og nemur fimmtungi heildarútgjalda Fræðslusetursins. Kostnaður vegna launa og reksturs hækkaði um ríflega 14 m kr milli ára m.a. vegna nýrra kjarasamninga og hækunar á ýmsum rekstrarliðum eins og húsaleigu og rekstri á heimasíðu og tölvukerfum. Þá setti Starfsmennt sérstaka áherslu á kynningarmál árið 2023 og var því töluvert meiru eytt í þann lið það árið en árið á undan. Árið 2023 nam launakostnaður tæplega 57% útgjalda en annar rekstrarkostnaður nam ríflega 23% útgjalda, sjá nánar í töflu 10.

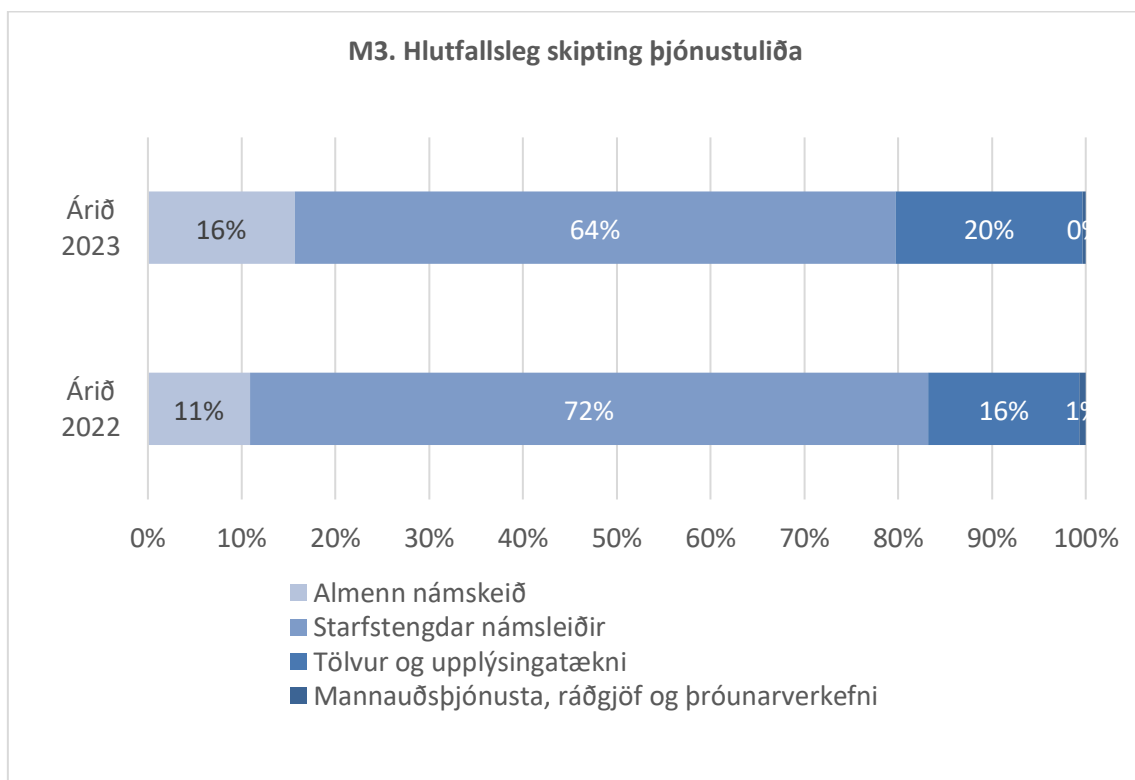
	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Launakostnaður	56,7%	60,8%	54,6%	51,8%	49,9%	47,9%
Annar rekstrarkostnaður	23,3%	20,0%	19,8%	16,5%	15,7%	17,4%
Nám og þjónusta	20,0%	19,2%	25,6%	31,6%	34,4%	34,7%
Alls	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Þjónusta Starfsmenntar snýr annars vegar að því að greiða leið opinberra starfsmanna og starfsmannahópa að ýmis konar fræðslu. Bæði er um að ræða almenn námskeið, sem miða að því að efla alhliða starfshæfni, sem og lengri sérhæfðari námsleiðir, sem byggja á námslýsingum og viðurkenndum námskrám. Þá aðstoðar setrið einnig félagsmenn aðildarfélaganna við að sækja starfsnám innan framhaldsskólanna og framhaldsfræðslunnar sem tengist starfsvettvangi þeirra (sjá nánari umfjöllun um nám á vettvangi Starfsmenntar í kafla 4 og viðauka).

Hins vegar snýr þjónusta Starfsmenntar að ráðgjöf til stofnana og stjórnenda um ýmis mannauðstengd málefni svo sem ábendingar og tillögur að áherslum í fræðslu innan stofnana og stuðningur við framkvæmd fræðslu þar sem Starfsmennt býr að viðtæku samstarfsneti sérfræðinga og fræðsluaðila. Fræðsla hjá opinberum stofnunum getur verið almenn og miðað að því að efla starfsanda, styrkja mannauðsstjórnun og auka vitund um mikilvægi símenntunar og starfsþróunar en einnig sérhæfð þar sem sérfræðingar í tilteknum málefnum eru fengnir til að halda námskeið til að auka þekkingu og efla hæfni starfsmanna á afmörkuðum sviðum.

Verkefni eru unnin í samstarfi við ýmsa fræðslu- og mannauðssjóði eins og Þróunar- og símenntunarsjóð Sameykis, Þróunar- og símenntunarsjóð bæjarstarfsmannafélaga hjá ríkinu, Mannauðssjóð KJALAR, Mannauðssjóð Samflotsins og Mannauðssjóð KSG¹. Einnig semur Starfsmennt við Starfsþróunarsetur háskólamanna og fræðslusjóði SGS félaga (Ríkismennt og Sveitamennt), með það fyrir augum að greiða aðgengi starfsfólks í nám og auðvelda stofnunum að samnýta nám og ráðgjöf.

Hlutfallsleg skipting útgjalda vegna þjónustu Starfsmenntar er sem áður þannig að útgjöld vegna starfstengdra námsleiða stofnana og starfsgreina vega þyngst en útgjöld vegna mannauðsráðgjafar og þróunarverkefna eru hlutfallslega minnst. Árið 2023 nam hlutur starfstengdra námsleiða 64% af heildarútgjöldum til náms og þjónustu sem er lægra en árið á undan þegar hann var 72%. Hlutur tölvu- og upplýsingatæknináms er hins vegar hærri árið 2023 eða 20% á móti 16% árið á undan. Hlutfall kostnaðar við almenn námskeið hækkaði einnig milli ára eða úr 11% árið 2022 í 16% árið 2023. Kostnaður vegna mannauðsþjónustu, ráðgjafar og þróunarverkefna nam 1% árið 2022 og ekki nema 0,3% árið 2023. Vert er að taka fram að kostnaður vegna þessara liða liggur að mestu í launakostnaði Fræðslusetursins þar sem verkefni eru að stærstum hluta unnin af sérfræðingum Starfsmenntar.



¹ Mannauðssjóður KSG er sameiginlegur sjóður bæjarstarfsmannafélaga Kópavogs, Suðurnesja og Garðabæjar.

VIÐAUKI - NÁMSFRAMBOÐ OG SKRÁNINGAR ÁRIÐ 2023

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skrán- ing	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða stað- nám ¹
Bókhald og fjármál					
Akra Gerð rekstraráætlana - launahluti, vaktavinnufólk	5. 10.	18	1,0		V
Akra Gerð rekstraráætlana - launahluti, vaktavinnufólk	13. 10.	3	1,0		V
Akra Gerð rekstraráætlana án launahluta	4. 10.	6	1,0		V
Akra Gerð rekstraráætlana án launahluta	9. 10.	18	1,0		V
Akra Gerð rekstraráætlana fyrir fagstjórnendur	4. 10.	16	1,0		V
Akra Gerð rekstraráætlana fyrir fagstjórnendur	9. 10.	14	1,0		V
Akra Gerð rekstraráætlana með launahluta	5. 10.	37	1,0		V
Akra Gerð rekstraráætlana með launahluta	10. 10.	16	1,0		V
Akra Grunnnámskeið	18. 9.	48	1,0		V
Akra Grunnnámskeið	20. 9.	33	1,0		V
Akra Viðfangalíkanið	18. 9.	24	1,0		V
Akra Viðfangalíkanið	20. 9.	24	1,0		V
Akra Yfirferð rekstraráætlana	2. 11.	2	1,0		V
Innkaupaskólinn Grunnnámskeið í opinberum innkaupum	6. 11.	59	6,0		V
Innkaupaskólinn Rammasamningar við opinber innkaup	7. 12.	32	3,0		V
Viðurkenndur bókarari - lokahluti - Promennt	10. 8.	2	165,0		V
Viðurkenndur bókarari - NTV - loka hluti	24. 8.	2	123,0		V
Viðurkenndur bókarari - Opni háskólinn í HR - Fjarnám	15. 8.	7	136,0		V
Sýslumenn TBR námskeið	30. 11.	0	2,0	F	V
Sýslumenn-Þjónustufulltrúar Innheimtakerfið (TBR-I)	29. 11.	10	2,0		V
Sýslumenn-Þjónustufulltrúar Innheimtakerfið (TBR-I)	30. 11.	13	2,0		V
Sýslumenn-Þjónustufulltrúar Innheimtakerfið (TBR-I)	4. 12.	7	2,0		V
Sýslumenn-Þjónustufulltrúar Innheimtakerfið (TBR-I)	5. 12.	14	2,0		V
Sýslumenn-Þjónustufulltrúar Innheimtakerfið (TBR-I)	7. 12.	16	2,0		V
Sýslumenn-Þjónustufulltrúar Innheimtakerfið (TBR-I)	13. 12.	14	2,0		V
Sýslumenn-Þjónustufulltrúar Innheimtakerfið (TBR-I)	14. 12.	11	2,0		V
Fagnám í umönnun fatlaðra – námslína framhaldsfræðslunnar					
Fagnám í umönnun fatlaðra - Framvegis	12. 9.	3	324,0	F	B
Fagnám í umönnun fatlaðra - MSS	18. 9.	19	324,0		B
Fangavarðaskóli og endurmenntun fangavarða					
Félagastuðningur Jákvæð vinnustaðamenning	27. 9.	15	3,0		S
Skýrslugerð	21. 12.	3	1,0		V
Áfallamiðuð nálgun á vinnustað	16. 10.	19	3,0		V
Áfallamiðuð nálgun á vinnustað	23. 10.	23	3,0		V
Myndvinnsla með snjalltækjum	1. 12.	4	18,0		V
Farandfyrirlestur					
SSH Innkoma nýliða	11. 1.	10	5,5		S

¹ V = vefnám, S = staðnám, B = blandað nám (vef- og staðnám).

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skrán- ing	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða stað- nám ¹
SSH Þjónandi leiðsögn	25. 1.	32	3,0		S
SSH Skyndihjálp I	2. 2.	19	3,0		S
SSH Skyndihjálp I	9. 2.	18	3,0		S
SSH Nauðung í starfi með fötluðu fólki	15. 2.	19	3,0		S
Móaflöt og Sigurhæð Varnarviðbrögð	22. 2.	34	3,0		S
Skálatún Mentor I: Þjónandi leiðsögn	24. 2.	19	15,0		S
Skálatún Skyndihjálp I kl. 15 - 18	2. 3.	11	3,0		S
SSH Skyndihjálp II	2. 3.	18	3,0		S
SSH Skyndihjálp II, auka	6. 3.	11	3,0		S
SSH Varnarviðbrögð	8. 3.	23	3,0		S
Skálatún Skyndihjálp upprifjun kl. 15 - 18	9. 3.	21	3,0		S
Skálatún Skyndihjálp upprifjun kl. 9 - 12	10. 3.	15	3,0		S
SSH Skyndihjálp III, auka	14. 3.	0	3,0	F	S
SSH Skyndihjálp III	16. 3.	27	3,0		S
Skálatún Skyndihjálp upprifjun kl. 13 - 16	24. 3.	14	3,0		S
Skálatún Skyndihjálp upprifjun kl. 9 - 12	24. 3.	17	3,0		S
Skálatún Skyndihjálp II kl. 15 - 18	29. 3.	11	3,0		S
SSH Öflug samvinna og jákvæður liðsandi á vinnustað	29. 3.	18	3,0		S
SSH Öldrun fatlaðs fólks	4. 4.	0	3,0	F	S
Skálatún Skyndihjálp III kl. 15 - 18	13. 4.	8	3,0	F	S
SSH Skyndihjálp upprifjun, auka	13. 4.	8	3,0	F	S
Reykjanesbær Nauðung í starfi með fötluðu fólki	17. 4.	13	3,0		S
Dómstólasýslan Grunnatriði í fjármálum heimila	19. 4.	0	2,0	F	V
Reykjanesbær Öflug samvinna og jákvæður liðsandi	25. 4.	24	3,0		S
Reykjanesbær Öflug samvinna og jákvæður liðsandi	26. 4.	14	3,0		S
Skálatún Skyndihjálp III kl. 15 - 18	27. 4.	12	3,0		S
SSH Skyndihjálp upprifjun	27. 4.	22	3,0		S
SSH Kynvitund og fatlað fólk	10. 5.	9	3,0		S
Reykjanesbær Þjónandi leiðsögn - Hópur 1	11. 5.	11	3,0		S
Reykjanesbær Þjónandi leiðsögn - Hópur 2	11. 5.	9	3,0		S
Reykjanesbær Þjónandi leiðsögn - Hópur 3	12. 5.	14	3,0		S
Reykjanesbær Þjónandi leiðsögn - Hópur 4	12. 5.	10	3,0		S
SSH Mentor I - Þjónandi leiðsögn	23. 5.	32	15,0	F	S
SSH Skyndihjálp I	1. 6.	21	3,0		S
SSH Mentor I - Þjónandi leiðsögn	2. 6.	22	15,0		S
SSH Innkoma nýliða	7. 6.	45	5,5		S
SSH Hugsum grænt	6. 9.	1	3,0	F	S
SSH Innkoma nýliða	12. 9.	13	5,5		S
Seljudalur Örnámskeið um meðvirkni kl. 9 - 12	15. 9.	15	3,0		S
SSH Nauðung í starfi með fötluðu fólki	20. 9.	15	3,0	F	S
SSH Öldrun fatlaðs fólks	20. 9.	14	3,0	F	S

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skráning	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða staðnám ¹
Seljudalur Aðstandandinn - hvað er til ráða? Kl. 9 - 12	22. 9.	18	3,0		S
SSH Skyndihjálpi	27. 9.	22	3,0		S
Reykjanesbær Varnarviðbrögð kl. 8:30 - 11:30	28. 9.	0	3,0	F	S
SSH Þjónandi leiðsögn	4. 10.	20	3,0		S
Reykjanesbær Varnarviðbrögð kl. 13 - 16	5. 10.	12	3,0		S
SSH Nauðung í starfi með fötluðu fólki	10. 10.	13	3,0		S
SSH Öldrun fatlaðs fólks	10. 10.	20	3,0	F	S
Reykjanesbær Þjónandi leiðsögn kl. 8:30 - 11:30	18. 10.	21	3,0		S
SSH Mentor II - Þjónandi leiðsögn	18. 10.	17	15,0		S
Reykjanesbær Þjónandi leiðsögn kl. 13 - 16	25. 10.	30	3,0		S
SSH Skyndihjálpi III	7. 11.	16	3,0		S
Reykjanesbær Öldrun fatlaðs fólks	8. 11.	23	3,0	F	S
Reykjanesbær Öldrun fatlaðs fólks	15. 11.	15	3,0	F	S
SSH Geðheilbrigði og andlegar áskoranir fatlaðs fólks	15. 11.	21	3,0		S
SSH Varnarviðbrögð	22. 11.	22	3,0		S
SSH Ofbeldi í þjónustu við fatlað fólk	28. 11.	14	3,0		S
Reykjanesbær Kynvitund og fatlað fólk	29. 11.	20	3,0		S
Reykjanesbær Kynvitund og fatlað fólk	6. 12.	7	3,0	F	S
Félagliðanám – starfstengd nám framhaldsskólans					
Félagliðabraut við Borgarholtsskóla	Vor	19	ES ¹		B
Kjara- og starfsmannamál					
Fangelsismálastofnun Lestur launaseðla	4. 5.	43	1,0		V
Fangelsismálastofnun Lestur launaseðla- Upptaka	31. 8.	0	1,0		V
Lífeyrissjóðir opinberra starfsmanna	23. 11.	48	1,5		V
Starfsfólk grunn- og tónlistarskóla – sérstakir launaútreikningar	21. 11.	48	4,0		V
Þema III Óvinnufærni, veikindaréttur, slysatryggingar og foreldra- og fæðingarorlof	8. 5.	47	5,0		V
Þema VI Stærðfræði launafulltrúans	8. 3.	43	2,0		V
Þema IV Einelti og áreitni á vinnustað, meðferð ágreinings og samskipti	16. 1.	27	4,5		V
Matartæknar og starfsfólk mötuneyta					
Grænmetisréttir í mötuneytum og stóreldhúsum	1. 2.	0	3,0	F	S
Ofnæmi og óþol, fyrir starfsfólk eldhúsa og mötuneyta	1. 3.	0	3,0	F	S
Opinber stjórnsýsla					
Hraðferð um stjórnsýsluréttinn - Skilvirk meðferð mála í samræmi við stjórnsýslulög	19. 9.	11	6,0		V
Hvenær er skylt að tilkynna aðstæður barna til barnaverndaryfirvalda?	27. 9.	21	1,5		V
Sýslumenn Stjórnsýsla og lagaumhverfi I	17. 1.	32	2,0		V

¹ ES = ekki skráð, námslengdin getur verið mislög eftir því hvað hver þátttakandi þarf að ljúka mörgum einingum.

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skráning	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða staðnám ¹
Sýslumenn Stjórnsýsla og lagaumhverfi I	19. 1.	27	2,0		V
Sýslumenn Stjórnsýsla og lagaumhverfi I	21. 3.	22	2,0		V
Sýslumenn Stjórnsýsla og lagaumhverfi II	14. 2.	26	2,0		V
Sýslumenn Stjórnsýsla og lagaumhverfi II	16. 2.	25	2,0		V
Sýslumenn Stjórnsýsla og lagaumhverfi II	28. 3.	29	2,0		V
Þema V Meðferð persónuupplýsinga og upplýsingalög	6. 2.	21	6,0		V
Sérhæft nám					
Sýslumenn Hinsegin 101	1. 3.	14	1,0		V
Hinsegin 101	13. 4.	15	1,0		V
Hússtjórnarkerfi - rekstur og viðhald	8. 5.	2	7,0	F	V
Hússtjórnarkerfi - rekstur og viðhald	15. 9.	2	7,0		S
Öryggi í starfi með réttum varnarviðbrögðum	24. 10.	2	3,0	F	S
Sjálfsstyrking					
Eigin starfsþróun og hæfni	7. 11.	0	3,0	F	V
Orkustjórnun	11. 10.	3	3,0	F	S
Reykjavíkurborg ÍTR - Streita, andlegt áreiti og álag	18. 1.	1	2,0	F	S
Reykjavíkurborg ÍTR - Streita, andlegt áreiti og álag	19. 1.	0	2,0	F	S
Þema VI Eigin starfsþróun og hæfni	6. 3.	24	3,0		V
Tímastjórnun, leiðin til árangurs!	25. 5.	7	3,0		V
Samgöngustofa Jákvæðni og vellíðan í lífi og starfi	19. 12.	14	2,0		S
Skatturinn Að auka vellíðan í lífi og starfi	14. 11.	20	0,0		V
SMNV Breytingar- að takast á við þær og styrkja liðsheildina	5. 10.	28	3,0		S
Sýslumenn Er geggjað að gera?	18. 4.	14	2,0		V
Sýslumenn Er geggjað að gera?	27. 4.	16	2,0		V
Vellíðan og árangur	9. 2.	2	3,0	F	S
Vellíðan og árangur	28. 2.	16	2,0		V
Vellíðan og velgengni í starfi með jákvæða sálfræði og núvitund að leiðarljósi	6. 3.	16	6,0	F	S
Skjala- og gæðastjórnun					
Fyrirmyndar skjalastjórn - aðferðir og hagnýt ráð	17. 10.	9	6,0		S
Grisjun skjala	16. 11.	14	1,5		V
Meðferð skjala og skjalavistun	9. 11.	11	3,0		V
Þema V Grisjun skjala	15. 2.	21	1,5		V
Þema V Meðferð skjala og skjalavistun	13. 2.	23	3,0		V
Starfsþróunarráðgjöf til einstaklinga					
Viðtal hjá náms- og starfsráðgjafa	Vor	24	1,0		B
Viðtal hjá náms- og starfsráðgjafa	Haust	46	1,0		B
Stjórnun og heilbriggt vinnumhverfi					
Áfallamiðuð nálgun á vinnustað	17. 10.	22	3,0		V
Árangursrík samskipti	8. 2.	10	4,0		S
Árangursríkari starfsmannasamtöl	24. 1.	6	3,0		V

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skráning	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða staðnám ¹
Árangursríkari starfsmannasamtöl	28. 9.	7	3,0		S
Dómstólasýslan Betri tímastjórnun og skipulag á vinnustaðnum	26. 9.	18	1,0		V
Dómstólasýslan Hvert flaug tíminn? - Betri tímastjórnun og skipulag á vinnustaðnum	18. 1.	9	2,0	F	V
Dómstólasýslan Samskiptastílar	22. 3.	14	2,0		V
Dómstólasýslan: Dómarar Betri tímastjórnun og skipulag á vinnustaðnum	26. 9.	0	1,0		V
Erfið starfsmannamál	3. 5.	4	4,0		S
Fagleg hegðun og samskipti á vinnustað	26. 4.	10	3,0		S
Fagleg hegðun og samskipti á vinnustað	20. 9.	6	3,0		S
Fangelsismálastofnun - stjórnendur Starfsmannasamtöl fyrir stjórnendur	15. 11.	14	3,0		S
Fangelsismálastofnun Erfið starfsmannamál	31. 3.	6	3,0		S
Fangelsismálastofnun Erfið starfsmannamál - framhaldsnámskeið	26. 9.	8	3,0		S
Fangelsismálastofnun Starfsmannasamtöl	3. 4.	8	3,0		S
Fangelsismálastofnun Starfsmannasamtöl fyrir starfsfólk	27. 11.	27	2,0		V
Fangelsismálastofnun Velliðan á vinnustað	25. 4.	8	3,0	F	S
Góð geðheilsa, sterkari stofnun!	13. 9.	49	2,0		V
Góður vinnustaður	13. 3.	4	3,0	F	S
Góður vinnustaður	21. 3.	18	3,0		V
Isavia Að taka samtalið	6. 2.	12	7,5		S
Isavia Að taka samtalið	9. 2.	12	7,5		S
Isavia Að taka samtalið	16. 2.	15	7,5		S
Isavia Ólíkar stjórnunaraðferðir	8. 3.	12	3,5		S
Isavia Ólíkar stjórnunaraðferðir	14. 3.	19	3,5		S
Isavia Ólíkar stjórnunaraðferðir	16. 3.	15	3,5		S
Jákvæð vinnustaðamenning skiptir máli!	11. 10.	4	3,5	F	S
Millistjórnandinn	3. 7.	13	1,0		V
Millistjórnandinn	22. 9.	20	1,0		V
Millistjórnandinn	23. 10.	11	1,0		V
Millistjórnandinn	24. 11.	15	1,0		V
Millistjórnandinn	20. 12.	10	1,0		V
Sjúkratryggingar Íslands Að stjórna jafningjum	12. 9.	16	3,0		S
Skatturinn Betri tímastjórnun og skipulag á vinnustaðnum	7. 12.	41	1,0		V
Sýslumenn Áfallamiðuð nálgun á vinnustað	14. 3.	21	3,0		V
Sýslumenn Áfallamiðuð nálgun á vinnustað	24. 3.	19	3,0		V
Pema IV Mannauðsmál hjá hinu opinbera, aðferðir mannauðsstjórnunar	18. 1.	25	6,0		V
Velliðan starfsfólks	27. 11.	14	3,0		V

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skráning	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða staðnám ¹
Stuðningsfulltrúi – starfstengt nám framhaldsskólans					
Stuðningsfulltrúar í skólum – nám við Borgarholtsskóla	Vor	10	ES		B
Tungumál fyrir atvinnulífið					
Dómstólasýslan Hagnýt íslenska	11. 10.	16	2,0		V
Dómstólasýslan: Dómarar Hagnýt íslenska	11. 10.	0	2,0		V
Icelandic A1 Beginners course in Czech	8. 2.	0	40,0		V
Icelandic A1 Intermediate	25. 1.	0	40,0		V
Icelandic A1 Intermediate	17. 8.	2	40,0		V
Icelandic A1 Intermediate for Bulgarians	7. 2.	0	40,0		V
Icelandic A1 Intermediate in Czech	7. 2.	0	40,0		V
Icelandic B1/B2 Grammar for the Advanced	15. 2.	0	40,0		V
Icelandic B1/B2 Grammar for the Advanced	27. 9.	1	40,0		V
Tölvur og upplýsingatækni					
Almennt tölvunám	12. 1.	0	60,0		V
Almennt tölvunám	28. 5.	6	60,0		V
Almennt tölvunám	20. 8.	2	60,0		V
Almennt tölvunám	6. 9.	0	60,0		V
Almennt tölvunám	18. 12.	3	60,0		V
Dómstólasýslan Almennt tölvunám	4. 12.	0	60,0		V
Dómstólasýslan Excel I	4. 12.	1	18,0		V
Dómstólasýslan Excel II	4. 12.	0	18,0		V
Dómstólasýslan Hugarkort	4. 12.	0	12,0		V
Dómstólasýslan Microsoft Teams	4. 12.	1	12,0		V
Dómstólasýslan Word I	4. 12.	0	18,0		V
Dómstólasýslan Word II	4. 12.	0	18,0		S
Excel I	25. 1.	6	18,0		V
Excel I	28. 5.	5	18,0		V
Excel I	20. 8.	6	18,0		V
Excel I	13. 9.	6	18,0		V
Excel I	18. 12.	10	18,0		V
Excel II	5. 4.	2	18,0		V
Excel II	28. 5.	4	18,0		V
Excel II	20. 8.	2	18,0		V
Excel II	15. 11.	8	18,0		V
Excel II	18. 12.	6	18,0		V
Fangelsismálastofnun Excel I	15. 3.	15	18,0		V
Fangelsismálastofnun Excel I	17. 5.	6	18,0		V
Fangelsismálastofnun Excel I	1. 12.	3	18,0		V
Fangelsismálastofnun Excel II	15. 3.	4	18,0		V
Fangelsismálastofnun Excel II	17. 5.	1	18,0		V
Fangelsismálastofnun Excel II	1. 12.	2	18,0		V

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skráning	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða staðnám ¹
Fangelsismálastofnun Microsoft Teams	15. 3.	5	12,0		V
Fangelsismálastofnun Microsoft Teams	17. 5.	0	12,0		V
Fangelsismálastofnun Microsoft Teams	1. 12.	1	12,0		V
Fangelsismálastofnun Photoshop	1. 12.	3	18,0		V
Fangelsismálastofnun Tölvuleikni og Windows stýrikerfið	1. 12.	2	18,0		V
Fjár sjóður Google og vefgerð	8. 3.	1	18,0		V
Fjár sjóður Google og vefgerð	28. 5.	1	18,0		V
Fjár sjóður Google og vefgerð	20. 8.	1	18,0		V
Fjár sjóður Google og vefgerð	1. 11.	4	18,0		V
Fjár sjóður Google og vefgerð	18. 12.	1	18,0		V
Gervigreind og gerð skipana í ChatGPT	26. 9.	6	5,0		V
Hugarkort	1. 2.	1	18,0		V
Hugarkort	28. 5.	2	18,0		V
Hugarkort	20. 8.	3	18,0		V
Hugarkort	4. 10.	5	18,0		V
Hugarkort	18. 12.	4	18,0		V
Landhelgisgæslan Excel I	31. 5.	4	18,0		V
Landhelgisgæslan Excel I	9. 10.	0	18,0		V
Landhelgisgæslan Excel I	19. 12.	0	18,0		V
Landhelgisgæslan Margmiðlun og kynningar í Powerpoint	31. 5.	1	18,0		V
Landhelgisgæslan Margmiðlun og kynningar í Powerpoint	19. 12.	1	18,0		V
Landhelgisgæslan Microsoft Teams	31. 5.	1	18,0		V
Landhelgisgæslan Microsoft Teams	19. 12.	2	18,0		V
Landhelgisgæslan Photoshop	31. 5.	3	18,0		V
Landhelgisgæslan Photoshop	19. 12.	0	18,0		V
Landhelgisgæslan Power BI	31. 5.	0	18,0		V
Landhelgisgæslan Power BI	19. 12.	0	18,0		V
Landhelgisgæslan Verkefna- og tímastjórnun í Outlook	31. 5.	4	18,0		V
Landhelgisgæslan Word I	31. 5.	1	18,0		V
Landhelgisgæslan Word I	19. 12.	1	18,0		V
Margmiðlun og kynningar í PowerPoint	15. 2.	1	18,0		V
Margmiðlun og kynningar í Powerpoint	28. 5.	3	18,0		V
Margmiðlun og kynningar í Powerpoint	20. 8.	2	18,0		V
Margmiðlun og kynningar í PowerPoint	18. 10.	2	18,0		V
Margmiðlun og kynningar í Powerpoint	18. 12.	3	18,0		V
Microsoft Planner og Teams	27. 3.	3	3,0		V
Microsoft Planner og Teams	21. 11.	6	3,0		V
Microsoft Teams	8. 2.	9	12,0		V
Microsoft Teams	28. 5.	1	12,0		V
Microsoft Teams	20. 8.	7	12,0		V
Microsoft Teams	25. 10.	0	12,0		V

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skráning	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða staðnám ¹
Microsoft Teams	18. 12.	7	12,0		V
Microsoft Teams fyrir virka notendur	9. 3.	3	3,0		V
Microsoft Teams fyrir virka notendur	9. 11.	7	3,0		V
Microsoft Teams og OneDrive	15. 2.	8	3,0		V
Microsoft Teams og OneDrive	27. 4.	4	3,0		V
Myndvinnsla með snjalltækjum	15. 2.	1	18,0		V
Myndvinnsla með snjalltækjum	28. 5.	3	18,0		V
Myndvinnsla með snjalltækjum	20. 8.	2	18,0		V
Myndvinnsla með snjalltækjum	18. 10.	3	18,0		V
Myndvinnsla með snjalltækjum	18. 12.	10	18,0		V
Netöryggi á Íslandi	23. 2.	2	3,0		V
Photoshop	29. 3.	5	18,0		V
Photoshop	28. 5.	0	18,0		V
Photoshop	20. 8.	2	18,0		V
Photoshop	15. 11.	5	18,0		V
Photoshop	18. 12.	2	18,0		V
Power BI	8. 2.	4	12,0		V
Power BI	28. 5.	5	12,0		V
Power BI	20. 8.	2	12,0		V
Power BI	20. 9.	3	12,0		V
Power BI	18. 12.	9	12,0		V
Starfsmennt Listin að fikta	23. 5.	6	2,0		S
Tæknisjálfskraustið	3. 7.	15	1,0		V
Tæknisjálfskraustið	22. 9.	11	1,0		V
Tæknisjálfskraustið	23. 10.	8	1,0		V
Tæknisjálfskraustið	24. 11.	5	1,0		V
Tæknisjálfskraustið	20. 12.	11	1,0		V
Tölvuleikni og Windows stýrikerfið	12. 1.	1	18,0		V
Tölvuleikni og Windows stýrikerfið	28. 5.	0	18,0		V
Tölvuleikni og Windows stýrikerfið	20. 8.	1	18,0		V
Tölvuleikni og Windows stýrikerfið	6. 9.	0	18,0		V
Tölvuleikni og Windows stýrikerfið	18. 12.	1	18,0		V
Upplýsingamiðlun í Publisher	8. 3.	2	18,0		V
Upplýsingamiðlun í Publisher	28. 5.	2	18,0		V
Upplýsingamiðlun í Publisher	20. 8.	1	18,0		V
Upplýsingamiðlun í Publisher	1. 11.	5	18,0		V
Upplýsingamiðlun í Publisher	18. 12.	1	18,0		V
Vefsíðugerð í WIX	1. 2.	2	18,0		V
Vefsíðugerð í WIX	28. 5.	0	18,0		V
Vefsíðugerð í WIX	20. 8.	1	18,0		V
Vefsíðugerð í WIX	4. 10.	3	18,0		V

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skrán- ing	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða stað- nám ¹
Vefsíðugerð í WIX	18. 12.	2	18,0		V
Word I	25. 1.	2	18,0		V
Word I	28. 5.	1	18,0		V
Word I	20. 8.	1	18,0		V
Word I	13. 9.	4	18,0		V
Word I	18. 12.	2	18,0		V
Word II	5. 4.	3	18,0		V
Word II	28. 5.	1	18,0		V
Word II	20. 8.	1	18,0		V
Word II	22. 11.	0	18,0		V
Word II	18. 12.	2	18,0		V
Umhverfismál					
Hugsum grænt	27. 9.	23	0,0		V
Verkefnastjórnun					
Dómstólasýslan Verkefna- og tímastjórnun í Outlook	4. 12.	1	18,0		V
Fangelsismálastofnun Verkefna- og tímastjórnun í Outlook	1. 12.	2	18,0		V
Inngangur að Lean - grunnatriði straumlínustjórnunar	14. 9.	2	2,0		S
Landhelgisgæslan Verkefna- og tímastjórnun í Outlook	19. 12.	1	18,0		V
Skipulag og verkstjórn með Planner og Teams	13. 10.	2	3,0		S
Verkefna- og tímastjórnun í Outlook	2. 11.	6	18,0		V
Verkefna- og tímastjórnun í Outlook	18. 12.	9	18,0		V
Verkefna- og tímastjórnun í Outlook	22. 3.	6	18,0		V
Verkefna- og tímastjórnun í Outlook	28. 5.	4	18,0		V
Verkefna- og tímastjórnun í Outlook	20. 8.	6	18,0		V
Verkefnastjórnun - fyrstu skrefin	9. 5.	7	4,0		S
Verkefnastjórnun - fyrstu skrefin	28. 9.	6	4,0		S
Verkefnastjórnun, fyrstu skrefin	7. 2.	11	4,0		V
Verkefnastýring með Microsoft OneNote og Outlook	1. 3.	9	3,0		V
Þjónustustjórnun					
20 góð ráð í þjónustusímsvörun	15. 2.	3	10,0		V
20 góð ráð í þjónustusímsvörun	15. 3.	3	10,0		V
20 góð ráð í þjónustusímsvörun	10. 5.	5	10,0		V
20 góð ráð í þjónustusímsvörun	11. 10.	9	10,0		V
20 góð ráð í þjónustusímsvörun	15. 11.	5	10,0		V
8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum	15. 2.	5	10,0		V
8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum	15. 3.	4	10,0		V
8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum	10. 5.	1	10,0		V
8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum	11. 10.	8	10,0		V
8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum	15. 11.	4	10,0		V
Árangursrík samskipti í þjónustu	15. 2.	6	12,0		V
Árangursrík samskipti í þjónustu	15. 3.	5	12,0		V

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dags.	Skrán- ing	Lengd í klst	Felt niður (F)	Vef eða stað- nám ¹
Árangursrík samskipti í þjónustu	10. 5.	1	12,0		V
Árangursrík samskipti í þjónustu	11. 10.	5	12,0		V
Árangursrík samskipti í þjónustu	15. 11.	3	12,0		V
Erfiðir þjónustuþegar /viðskiptavinir	15. 2.	7	10,0		V
Erfiðir þjónustuþegar /viðskiptavinir	15. 3.	2	10,0		V
Erfiðir þjónustuþegar /viðskiptavinir	10. 5.	1	10,0		V
Erfiðir þjónustuþegar /viðskiptavinir	11. 10.	11	10,0		V
Erfiðir þjónustuþegar /viðskiptavinir	15. 11.	10	10,0		V
Fríhafnarskólinn Námskeiðsloata 2023 - Þjónusta og vörubekking	20. 3.	30	34,0		S
Fríhöfnin - Nýliðanámskeið - Sölutækni, þjónusta og menningarlæsi	15. 5.	17	3,0		S
Fríhöfnin - Nýliðanámskeið - Sölutækni, þjónusta og menningarlæsi	15. 5.	21	3,0		S
Fríhöfnin - Nýliðanámskeið - Sölutækni, þjónusta og menningarlæsi	16. 5.	13	3,0		S
Fríhöfnin - Nýliðanámskeið - Sölutækni, þjónusta og menningarlæsi	16. 5.	12	3,0		S
Fríhöfnin - Nýliðanámskeið - Sölutækni, þjónusta og menningarlæsi	13. 6.	4	3,0		S
Landhelgisgæslan 8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum	10. 5.	1	10,0		V
Menningarlæsi - Samskipti við erlenda gesti	15. 2.	3	10,0		V
Menningarlæsi - Samskipti við erlenda gesti	15. 3.	2	10,0		V
Menningarlæsi - Samskipti við erlenda gesti	10. 5.	0	10,0		V
Menningarlæsi - Samskipti við erlenda gesti	11. 10.	0	10,0		V
Menningarlæsi - Samskipti við erlenda gesti	15. 11.	2	10,0		V
RVK ÚPS! Gleymdist sundskýlan? Krefjandi samskipti fyrir starfsfólk sundlauga	23. 3.	11	2,0	F	S
Service Quality, Hospitality and Cultural Differences	15. 2.	0	10,0		V
Service Quality, Hospitality and Cultural Differences	15. 3.	0	10,0		V
Service Quality, Hospitality and Cultural Differences	10. 5.	0	10,0		V
Service Quality, Hospitality and Cultural Differences	11. 10.	0	10,0		V
Service Quality, Hospitality and Cultural Differences	15. 11.	0	10,0		V
Skatturinn 8 lykjar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum	22. 11.	22	10,0		V
Sundhöllin ÚPS! Gleymdist sundskýlan? Krefjandi samskipti fyrir starfsfólk sundlauga	10. 11.	25	2,0		S
Þjónusta við fólk með skerta sjón	21. 9.	17	2,0	F	V
Þjónusta við fólk með skerta sjón	19. 10.	17	2,0		V
Þjónustutæknar – starfstengt nám framhaldsskólans					
Þjónustutæknar – nám við Fjölbraut við Ármúla	Vor	4	ES		S

