



# Ársskýrsla 2011



Ársfundur 23. maí

# Efnisyfirlit

Efnisyfirlit.....	1
Starfsemin 2011 .....	3
Fjármögnun og rekstur .....	4
Stjórnun Starfsmenntar .....	5
Samstarfsaðilar .....	5
Starfsmannahald og starfsþróun .....	6
Heimasíða, útgáfur og kynningarstarf .....	6
Nám og þjónusta .....	7
Starfstengdar námsleiðir .....	9
Á vettvangi- námsleið fyrir lækningaritara.....	9
Áfangar – námsleið fyrir fangaverði .....	10
Brúarnám fyrir verðandi félagsliða.....	10
Brúarnám fyrir verðandi heilbrigðisritara .....	10
Félagsliðar.....	10
Flugstöðvarnám –nám og þjónusta fyrir starfsfólk á flugvöllum .....	10
Heilsa – námsleið fyrir starfsfólk á heilbrigðisviði .....	11
Hæfni – námsleið fyrir verðandi heilbrigðisritara .....	11
Járnsíða- námsleið fyrir starfsfólk sýslumannsembætta.....	11
Launaskólinn – nám fyrir launafulltrúa hjá ríki og bæ.....	11
Skil – námsleið fyrir starfsmenn á innheimtusviði tollstjóra .....	11
Skrifstofubraut I og II.....	11
Starfsnám stuðningsfulltrúa – grunnur og framhald.....	12
Tryggingastofnun ríkisins.....	12
Almenn námskeið og tölvunám.....	12
Árangursrík kennsla og námsumhverfi á netinu .....	12
Enska fyrir atvinnulífið.....	12
Fjarkennt tölvunám .....	13
Framrás og Reksþölur.....	13
Mannauðsstjórnun fyrir millistjórnendur hjá ríkinu.....	13
Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum .....	13
Nýr vettvangur – breytt starf fyrir atvinnuleitendur .....	13
Talsmaður breytinga.....	13
Verkefnastjórnun – vinnulag sem virkar .....	14
Þjónustustjórnun og fleiri minni námskeið .....	14
Þjónusta við stofnanir.....	14
Ráðgjafi að láni .....	14
Farandfyrirlestrar .....	15
Náms- og starfsráðgjöf .....	15
Þróunarverkefni.....	17
Lokaorð.....	17
Skráningar á námskeið 2011 .....	19

# Starfsemin 2011

Starfsárið 2011 er eitt stærsta árið í sögu Fræðslusetursins Starfsmenntar hvað varðar rekstrarumsvif, þátttöku í námi og ráðgjöf, fjölda þróunarverkefna og aukningu sértekna. Þjónustu og ráðgjöf setursins var afar vel tekið og þá sérstaklega nýlegum námsleiðum og náms- og starfsráðgjöf fyrir fullorðna. Mjög góð aðsókn var í heildstætt nám eins og Launaskólann, Nýjan vettvang fyrir atvinnuleitendur, Starfsnám stuðningsfulltrúa, félagsliðabréu og fjölda þverfaglegra stjórnunarnámskeiða. Um leið dró úr þátttöku margra stofnana í sérhönnuðu starfsnámi en það skrifast m.a. á álag innan stofnana og skort á námshvatningu. Ráðgjafarþjónusta til stofnana var því minni en gert var ráð fyrir og farandfyrirlestur, sem haldnir eru á vinnustöðum, fækkaði lítillega. Á móti fjölgaði samstarfs- og þróunarverkefnum á sviði náms, námsskrárgerðar og ráðgjafa til félagsmanna. Margar stofnanir kusu að nýta frekar almenn og þverfagleg námskeið setursins á meðan aðrar stofnanir lögðu áherslu á sérsniðna símenntun eins og Fangelsismálastofnun, Landspítali, Isavia, Tollstjóri og Tryggingastofnun. Skráningar á vef Starfsmenntar voru 3304 talsins sem er 5% lægra en á síðasta ári, fjöldi titla var sá sami en fleiri stærri námskeið voru haldin en árið á undan.

Sett voru upp ný símenntunar- og starfsþróunarverkefni þar sem sótt var um styrki bæði í innlenda og erlenda sjóði. Farið var í samstarf við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins um raunfærnimat fyrir félagsliða, náms- og starfsráðgjafaviðtöl og unnið að því að endurskrifa fjórar námsskrár úr vinsælum námsleiðum Starfsmenntar. Endurskrifaðar voru námsskrár fyrir Starfsnám stuðningsfulltrúa, grunn- og framhaldsnám, Talsmann breytinga og Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum. Þjónustu náms- og starfsráðgjafa var afar vel tekið á árinu og voru 283 viðtöl tekin sem er mikil aukning frá fyrra ári. Þá var sótt um styrk til Menntaáætlunar ESB um vikunámsferðir fyrir 19 sérfræðinga á sviði gæða-, öryggis- og eftirlitsmála og hófst undirbúningur á árinu þar sem umsóknin hlaut brautargengi.

Ný og framsækin þróunarverkefni sem fólu í sér margvíslegt samstarf settu svip sinn á árið. Sótt var um tvö verkefni til Þróunarsjóðs framhaldsfræðslu, annarsvegar Lífsbraut sem er 60 stunda námsleið sem hönnuð er með fræðsluþarfir eldra starfsfólks í huga og fjallar um málefni líðandi stundar út frá þverfaglegri nálgun. Hinsvegar var sótt um og unnið að heildstæðri námsleið fyrir starfsfólk í þróttamannvirkja í samstarfi við Kjöl-stéttarfélag starfsmanna í almannarþjónustu, Akureyrabæ og starfsmannafélag á Norðurlandi. Þá óskaði BSRB eftir aðkomu Starfsmenntar til að hanna Forystufræðslu fyrir starfsfólk og stjórnir aðildarfélaganna og hófst kennsla um haustið sem byggði á þeirri námsskrá. Einnig var rekið smiðshöggið á 36 eininga viðbótarnám fyrir félagsliða í samstarfi við Borgarholtsskóla sem samþykkt var af Menntamálaráðuneytinu og kynnt á árinu.

Starfsmennt sinnti kynningarmálum vel árinu, hélt áfram að gera samstarfssamninga við félög og sjóði og tók þátt í fjölmörgum fundum um innleiðingu framhaldsfræðslulaga og stefnumótun í sí- og starfsmenntun. Gefnir voru út námsvísar tvisvar á árinu og veffréttabréf sent út mánaðarlega ásamt fjölda rafrænna markpósta. Setrið hélt dagsráðstefnu um „Menntun fyrir alla-Jafngildi og gæði náms“, sem 138 manns sóttu en um var að ræða styrk sem setrið fékk frá Starfsmenntaráði. Á árinu lauk einnig verkefni um Hæfnislýsingar starfa á félags- og heilbrigðissviði og munu þær niðurstöður nýtast í margvíslega greiningarvinnu á hæfnikröfum starfa.

Útgjöld jukust um 11 % á milli ára og voru kr. 111.514.515 en rekstrarafgangur var neikvæður um kr. 6.070.035 þar sem ákveðið var að byrja að ganga á uppsafnað eigið fé. Þá bárust ekki allar greiðslur frá Fræðslusjóði sem gert hafði verið ráð fyrir, en sjóðurinn er enn að móta úthlutunarreglur í samstarfi við stjórnvöld. Hrein eign í lok árs var kr. 37.326.398. Mikil aukning varð á sértekjum í formi styrkja og námskeiðstekna sem jukust um 37% og viðbótarframlag vegna samstarfsverkefna á sviði framhaldsfræðslu jukust einnig um riflega helming milli ára. Á móti lækkuðu iðgjöld stofnfélaga setursins. Á vormánuðum flutti Starfsmennt sig um set úr BSRB húsinu og að Ofanleiti 2 þar sem það leigir 27% á 5. hæð og er þar í samstarfi við fleiri fræðsluaðila. Í kjölfar flutninganna voru sett upp ný tölverkfi, símkerfi og önnur stoðþjónusta. Fimm stöðugildi voru í árslok hjá Starfsmennt en riflega fjögur nýtt að jafnaði. Ljóst er að setrið en enn í vexti og verkefni næg framundan enda mikil gerjun í

símenntun og starfsþróunarmálun opinberra starfsmanna. Ný verkefni og vaxtarbroddar eiga því eftir að líta dagsins ljós og getur Starfsmennt verið leiðandi í að vinna metnaðarfullt starf á sviði náms, starfsþróunar og mannauðseflingar og nýtt þar sérfræðipekkingu setursins til margra ára og getu til að bjóða upp á faglega og framsækna þjónustu.

### ***Fjármögnun og rekstur***

Útgjöld ársins 2011 jukust um 11% frá fyrra ári og voru kr. 111.514.515. Fjárhagsáætlun ársins stóðst vel en hún hljóðaði upp á kr. 114.757.000, þó svo að breyting yrði á einstaka þjónustu- og rekstrarliðum. Aukning var í starfsmannahaldi þar sem að jafnaði störfuðu fjórir starfsmenn allt árið og einnig flutti setrið í nýtt húsnæði og varð að fjárfesta í nýju símakerfi, tölvukerfi, húsgögnum og annarri stoðþjónustu. Tekjur lækkuðu frá stofnaðilum en sértekjur í formi námskeiðsgjalda hækkuðu um 37% á milli ára. Að auki var sótt um verkefnastyrki til framhaldsfræðslunnar og jukust þær tekjur um rúman helming. Ekki var allt nám gangsett á árinu en unnið þess meira í þróunar- og samstarfverkefnum. Rekstrartap ársins var kr. 6.070.035 og hrein eign í árslok var kr. 37.326.398.

Árið var það umfangsmesta í rekstri hingað til og unnið var að mörgum nýjum verkefnum. Setrið sýndi að það býr yfir nægjanlegum sveigjanleika til að sækja á ný mið og þróa og kynna mikilvægar áherslur í símenntun, starfsþróun og ráðgjöf fyrir opinbera starfsmenn. Það breytta vinnulag kemur skýrast fram í fleiri stöðugildum og hækkun launakostnaðar. Hlutfallsleg skipting rekstrargjalda og þróun á milli ára má sjá á töflu hér fyrir neðan:

<b>Hlutfallsleg skipting rekstrargjalda</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Launakostnaður	27%	21%	23%	22%	18.5%	17%
Annar rekstrarkostnaður	17%	15%	17%	14%	14.6%	22%
Nám og þjónusta	56%	64%	60%	64%	66.9%	61%
<b>Alls</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Hlutfall framlaga og sértekna setursins má sjá í næstu töflu ásamt samanburðartölum síðustu ára:

<b>Hlutfallslegar rekstrartekjur setursins</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Framlög skv. skilagreinum frá stofnunum	50%	49%	53,2%	65,3%	53,5%	62,5%
Þróunar- og símenntunarsjóður SFR	22%	33%	33,2%	28%	38,5%	27,8%
Þróunar- og símenntunarsjóður bæjarstarfsmannafélaga hjá ríkinu	2%	4%	3,1%	4%	3,3%	3,7%
Námskeiðsgjöld og styrkir	15%	10%	10,5%	2,7%	4,7%	6%
Framlög úr Fræðslusjóði	11%	4%	-	-	-	-
<b>Alls</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## ***Stjórnun Starfsmenntar***

Stjórn setursins var óbreytt á árinu en hún er skipuð tveimur fulltrúum frá annarsvegar stéttarfélagunum og hinsvegar frá stjórnendum og fjármálaráðuneyti. Undir lok ársins tilkynnti Ásgeir M. Kristinsson að hann myndi ekki gegna áframhaldandi stjórnarstörfum og að eftirmaður hans yrði skipaður síðar.

Aðalmenn:

- Árni Stefán Jónsson formaður (SFR – stéttarfélag í almannaþjónustu)
- Guðmundur H. Guðmundsson varaformaður (Starfsmannaskrifstofa fjármálaráðuneytisins)
- Arna Jakóbína Björnsdóttir (KJÖLUR – stéttarfélag starfsmanna í almannaþjónustu)
- Ásgeir M. Kristinsson (Mannauðssvið Landspítala – tilnefndur af fjármálaráðuneyti)

Varamenn:

- Jóhanna Þórdórsdóttir (SFR – stéttarfélag í almannaþjónustu)
- Ásta Lára Leósdóttir (Starfsmannaskrifstofa fjármálaráðuneytisins)
- Þórveig Þormóðsdóttir (Félag starfsmanna stjórnarráðsins)
- Sverrir Jónsson (Starfsmannaskrifstofa fjármálaráðuneytisins)

Framkvæmdastjóri var Hulda Anna Arnljótsdóttir.

Stjórnin hélt sjö fundi á árinu og þar af tvo með varastjórn. Ársfundur var haldinn 19. maí þar sem Vilmar Pétursson hélt erindi um stöðu stjórnenda eftir hrun og að erindi hans loknu tóku við hefðbundin störf ársfundar. Annar sameiginlegur fundur var haldinn 1. desember þar sem Gylfi Dalmann Aðalsteinsson ræddi um framtíðarhæfni starfsfólks og sérstöðu kynslóða á vinnumarkaði.

Skoðunarmenn ársreikninga fyrir aðila setursins voru þær Ása Clausen og Guðný E. Leifsdóttir.

Löggiltir endurskoðendur voru frá endurskoðunarskrifstofunni Ernst & Young.

## ***Samstarfsaðilar***

Aðildarfélag að Starfsmennt eru nú 20 stéttarfélag innan BSRB en auk þess hefur setrið gert sérstaka samstarfssamninga við Mannauðssjóði bæjarstarfsmanna eins og annarsvegar KJÖL- stéttarfélag starfsmanna í almannaþjónustu og hinsvegar Samflotið. Þá starfar setrið einnig með tveimur fræðslusjóðum Starfsgreinasambandsins, Ríkismennt og Sveitamennt. Á árinu var áfram unnið að því að auka samstarf við Mannauðssjóð KSG (Kópavogs, Suðurnesja og Garðabæjar) og einstaka fræðslusjóði innan ASÍ. Með þessum samningum er aðgangur í starfstengt nám greiðari fyrir alla starfsmenn þvert á stéttarfélag og markhópur Starfsmenntar stækkar til muna. Aðildarfélag Starfsmenntar fá sendar fundargerðir stjórnar og kynningarefni en ekki náðist að funda með þeim á árinu vegna þétt skipaðrar dagskrá stéttarfélaganna. Þá stendur Starfsmennt fyrir kynningum á setrinu þegar eftir því er kallað af einstaka félögum og samstarfsaðilum.

Starfsmennt á í víðtæku samstarfi við fræðsluaðila, kennara og sérfræðinga um allt land og leggur áherslu á faglegt samstarf á sviði símenntunar. Starfsmennt vinnur einnig með stofnunum og sérfræðingum að þróun nýjunga á þessu sviði og tekur þátt í stefnumótandi verkefnum. Starfsmennt hannar nám og fær í flestum tilfellum aðra fræðsluaðila til að sjá um framkvæmd þess. Gerðir voru samstarfssamningar um framkvæmd kennslu og þjálfunar við marga aðila en kennsla fer ýmist fram hjá skólum, símenntunarmiðstöðvum eða á vinnustöðum. Helstu samstarfsaðilar sem tóku að sér framkvæmd náms má sjá í næstu töflu en Starfsmennt gerir einnig samninga við fjölda verktaka og sérfræðinga sem myndar þannig mun stærra samstarfs- og tengslanet.

Framkvæmdaraðilar náms	
Borgarholtsskóli BSRB húsið Endurmenntun Háskóla Íslands Farskólinn - miðstöð símenntunar á NV Fjölbrautaskóli Snæfellinga Framhaldsskólinn á Húsavík Framvegis ehf. Fræðslunet Suðurlands Fræðslumiðstöð Vestfjarða Enskuskólinn Fjölbrautaskólinn við Ármúla Gerum betur ehf. Háskólinn á Akureyri	Hitt og þetta - ráðgjöf Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum Menntaskólinn í Kópavogi Mímir símenntun ehf. Mínerva Námsflokkar Hafnarfjarðar Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar Símenntun Háskólans á Akureyri Símenntunarmiðstöð Vesturlands ORB tölvuskólinn ehf. Tölvunám.is Þekkingarmiðlun ehf. Þekkingarnet Austurlands

### **Starfsmannahald og starfsþróun**

Fjögur stöðugildi voru hjá Starfsmennt í upphafi árs en auk þess er margskonar stoðþjónusta aðkeypt. Setrið hefur því vaxið ár frá ári, jafnt og þétt, vegna aukinna verkefna og vaxandi áherslu á starfstengda símenntun og ráðgjöf til starfsmanna og stjórnenda. Starfsmenn setursins allt árið voru auk Huldu Önnu Arnljótsdóttir framkvæmdastjóra, þær Björg Valsdóttir skrifstofustjóri og Bergþóra Hrönn Guðjónsdóttir verkefnastjóri. Guðbjörg Sigurðardóttir verkefnastjóri kom úr fæðingarorlofi um haustið og Lára S. Baldursdóttir, sem ráðin hafði verið í tímabundið starf mannauðsráðgjafa, lauk störfum sínum um sama leyti. Þá starfaði Guðrún Helga Sederholm hjá setrinu sem verktaki og bar hitann og þungann af þeim náms- og starfsráðgjafaviðtölum sem tekin voru á árinu.

Starfsfólk, framkvæmdastjóri og stjórn sóttu ráðstefnur og námskeið innan lands og utan til að styrkja sig í starfi og nema nýjungar á starfssviði setursins. Framkvæmdastjóri fór í samfloti við annan stjórnarmann á EIPA námskeið til Hollands um þróun og framkvæmd hæfnimiðaðrar stjórnunar. Björg settist á skólabeck í námi fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum og kynnti sér gæðastjórnun í fullorðinsfræðslu. Bergþóra kynnti sér árangursríka kennslu og Guðbjörg fór á 2ja daga ráðstefnu um gæði í ráðgjöf sem haldin var á Akureyri og sótti ásamt Láru námskeið í mati á raunfærni. Þá sótti framkvæmdastjóri marga morgunverðafundi Félags forstöðumanna um ýmis stjórnunarmálefni og tók þátt í námskeiði um breytingastjórnun. Starfsmennt leggur áherslu á að uppfæra þekkingu og framtíðarhæfni starfsfólks og stjórnar með þátttöku í úrvals ráðstefnum og námi og auka þannig getu setursins til að takast á við ný verkefni og innleiða nýjar áherslur í símenntun. Miklar breytingar urðu á starfsaðstöðu starfsfólks þegar að setrið flutti úr BSRB húsinu og í Ofanleiti 2 um mitt árið, og fékk hver starfsmaður þá eigin skrifstofu en fram að þeim tíma hafði vinnurými Starfsmenntar verið meira og minna opið og sameiginlegt.

### **Heimasíða, útgáfur og kynningarstarf**

Starfsmennt sinnti kynningarmálum vel á árinu og bæði hélt stóra fundi og tók þátt í mörgum samráðsfundum til að auka veg starfsmenntunar og fá fleiri aðila til samstarfs við setrið. Á árinu bar hæst vel heppnuð ráðstefna sem Starfsmennt hélt og stýrði í samstarfi við fjölmarga aðila á sviði símenntunar og fullorðinsfræðslu. Um var að ræða styrk frá Starfsmenntaráði sem Starfsmennt sótti um árið áður, til að halda kynningarfund um jafngildi náms og þróun og stöðu heildstæðs menntakerfis sem var á teikniborðinu hjá Mennta- og menningarmálaráðuneytinu. Brynt þótti að kynna þá vinnu, ásamt erlendum fyrirmýndarverkefnum, fyrir aðilum utan hefðbundna skólakerfisins



Þar sem um mikið hagsmunamál starfsfólks á vinnumarkaði var að ræða. Fræðslufundurinn var haldinn í heilan dag þann 3. mars undir yfirskriftinni „Menntakerfi fyrir alla- Jafngildi og gæði náms. Hvenær hefur maður lært og hvenær hefur maður ekki lært?“ Þar var skoðað hvernig ný hugsun um hæfni, þrepaskiptingu og lærdómsviðmið getur auðveldað samstarf og mat á námi milli ólíkra kerfa og landa. Til að kynna evrópskar áherslur og fyrirmyndarnálgun í þessum efnunum flutti Starfsmennt inn skoskan fyrirlesara, Margaret Cameron framkvæmdastjóra Scottish Credit and Qualification Framework, og sagði hún frá reynslu Skota í þessum efnunum. Fræðslufundurinn var haldinn í BSRB húsinu og aðsókn var afar góð eða 138 manns.

Starfsmennt hefur unnið markvisst að því að kynna starfsemi setursins með vönduðu kynningarefni sem ætlað er að miðla fagmennsku í símenntun og efla vitund fólks um mikilvægi málaflöksins. Setrið gefur því út kynningarbæklinga tvisvar á ári þar sem allt námsframboð setursins er tíundað og er upplagið um 12.000 eintök, sem dreift er til félagsmanna aðildarfélaganna, stofnana, sveitarfélaga og allra samstarfsaðila setursins. Starfsmennt sendir einnig út mánaðarlega veffréttabréf þar sem sagt er frá því helsta sem er á döfinni. Veffréttabréfið er hluti af sérhönnuðu vefkerfi Starfsmenntar þar sem auðvelt er að tengja í bakskjöl og inn á skráningarsíður námskeiða og hefur þessi framsetning skilað mörgum greiðlega í nám og námskeið. Starfsmennt nálgast einnig nemendur sína með rafrænum markpóstum í samstarfi við stofnanir eða starfsgreinar.

Ársskýrsla setursins var einnig gefin út og dreift til allra aðildarfélaga og rafrænt til annarra samstarfsaðila. Þá var fjöldi greina skrifaður í félagstíðindi stéttarfélaganna innan BSRB og starfsemin kynnt í öðrum prentmiðlum, í skólum, fyrir erlenda hópa og á ráðstefnum. Starfsmennt tók virkan þátt í samráðsfundum um þróun fullorðins- og framhaldsfræðslu bæði á vegum hagsmunaaðila og ráðuneyta, og kynnti starfsemina á ráðstefnum, námsmessum og fyrir samstarfsaðilum víðsvegar um land. Á árinu var unnið mikið með vefkerfi Starfsmenntar og tengingar við önnur forrit og hýsingaraðila til að auðvelda fleiri aðilum að sækja þjónustu setursins án hindrana. Stór hluti kerfanna var uppfærður eða ný stoðþjónusta sett á laggirnar tengd flutningum í Ofanleitið. Var eftir fremsta megni reynt að láta kerfin tala betur saman s.s. skráningarkerfi Starfsmenntar og Félagatal BSRB með misjöfnum árangri og ljóst að tækninni fleygir fram og veflausnir úreldast hratt.

Vel hefur tekist til með útgáfur og kynningarmál Starfsmenntar á árinu sem meðal annars sést á auknum áhuga nemenda utan raða Starfsmenntar í nám setursins en leita þarf leiða til að ná enn betur til fleiri félagsmanna í gegnum stéttarfélagin. Þá virðist sem þeir stjórnendur sem uppgötvað hafa Starfsmennt nýti sér þjónustuna oftast en einu sinni en stór hópur stjórnenda ríkisstofnana leitar ekki til setursins þrátt fyrir kynningarstarf og markpósta beint til þeirra.

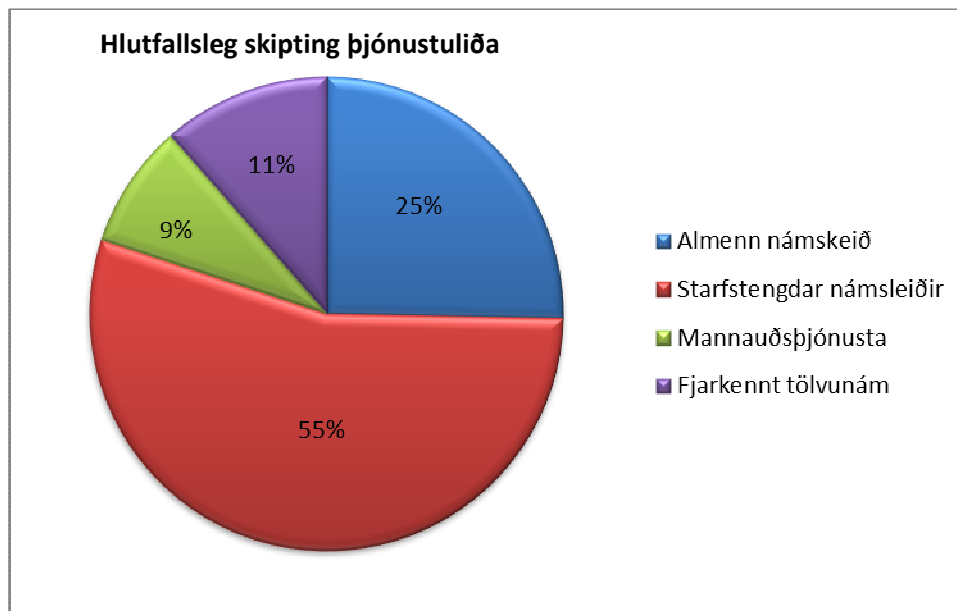
## Nám og þjónusta

Aðsókn í nám og þjónustu setursins var mjög góð á árinu og augljóst að námsframboð setursins mætir ólíkum fræðsluþörfum og svarar kalli tímans. Setrið hefur sýnt mikinn sveigjanleika í þróun nýrra námsleiða og ráðgjafþjónustu sem hefur verið afar vel nýtt af starfsmönnum og stjórnendum, samstarfsaðilum, atvinnuleitendum og félagsmönnum utan raða Starfsmenntar. Setrið er því farið að þjóna stórum hópi starfsfólks á vinnumarkaði, með öðruvísi og eftirsóknarverðu námsframboði, eins og sjá má á mikilli aukningu á námskeiðstekjum árið 2011. Heildarútgjöld náms og þjónustu voru 56% af heildarveltu ársins, en breyting varð innbyrðis á milli þjónustuliða. Um leið og stofnanánám dalar þá eykst þátttaka í almennum þverfaglegum námskeiðum. Þá eru útgjöld til mannauðsþjónustu svipuð á milli ára en þar vegur þó þungast mikill vöxtur í náms- og starfsráðgjöf sem bæði var beint að atvinnuleitendum og starfsmönnum stofnana. Hefðbundnar nýlegar námsleiðir héldu sínum hlut eins og Launaskólinn, Skrifstofubrautirnar, Starfsnám stuðningsfulltrúa og Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum á meðan eldra nám var áfram hvílt. Þá var unnið meira í svokölluðum

Þróunarverkefnum eins og að hanna nýtt nám, endurskrifa fjórar námsskrár og sækja um evrópskt samstarfsverkefni. Ráðstefnan um Jafngildi náms skilaði einnig fleirum í nám, en hluti af þeim viðburði voru stuttar kynningar vel flestra fullorðinsfræðsluaðila til samstarfsaðila og ráðgjafa sem vinna með markhópi setursins. Ráðstefnan var liður í því að láta starfsfólk formlega og óformlega skólakerfisins tala betur saman með hagsmuni nemenda í huga og auka líkur á tilvísunum milli kerfanna.

Námi og þjónustu setursins má skipta í fjóra flokka eftir umfangi og útgjöldum og hefur hlutur starfstengdra námsleiða, sem ætlaður er stofnunum eða einstaka starfsgreinum, alltaf verið þeirra stærstur. Svo er einnig árið 2011 en hlutfallið lækkar úr 61% árið 2010 í 55% árið 2011. Hlutur almennra þverfaglegra námskeiða eykst að sama skapi úr 22% árið 2010 í 25% árið 2011.

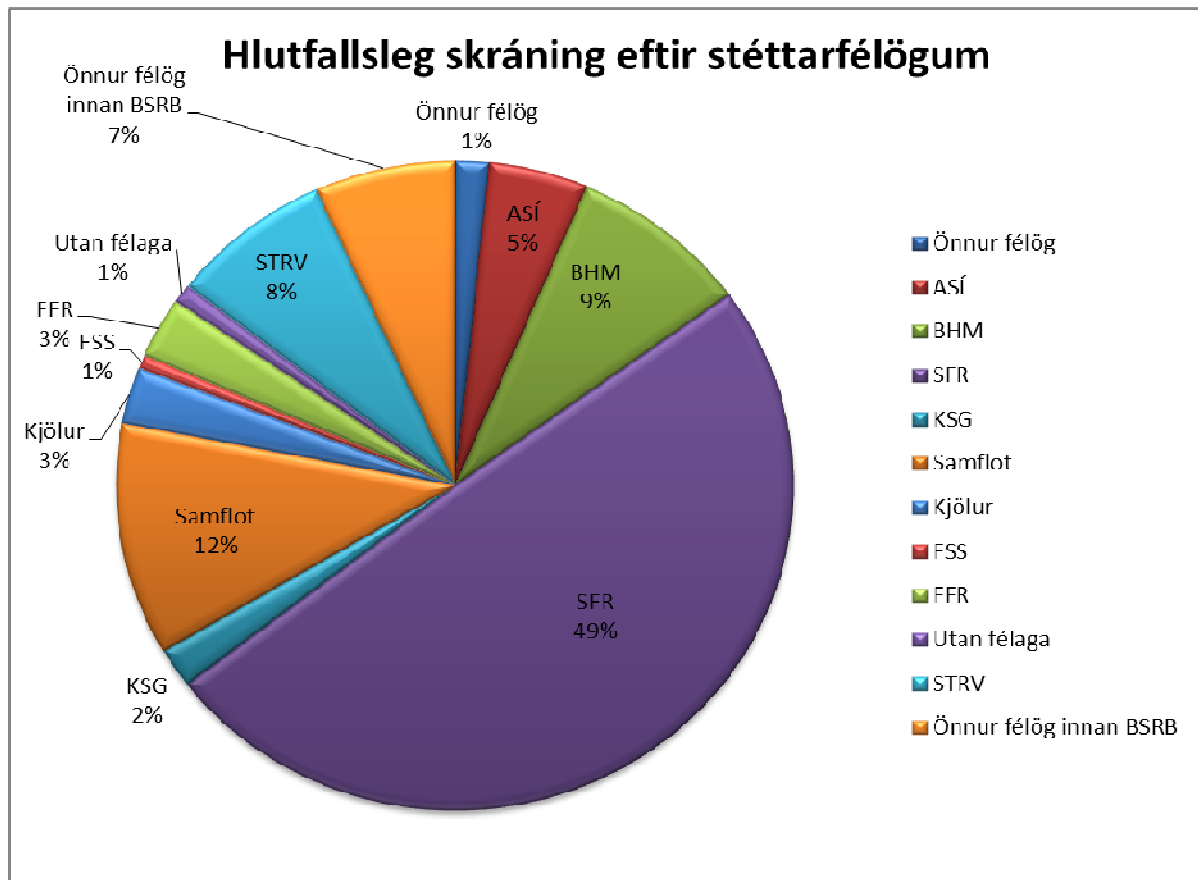
Mannauðsþjónustan stendur í stað og er árið 2011 9% og fjarkennt tölvunám hækkar úr 9% í 11%. Nám og þjónusta ársins 2011 er því á líku róli og fyrri ár en minnkandi hlutur starfstengdra námsleiða og stofnananáms er umhugsunarefni.



Skráningum í nám á vef Starfsmenntar fækkaði um 5% á árinu eða úr 3.496 árið 2010 í 3.304 árið 2011. Haldin voru færri stutt námskeið og stærri námskeið sóttu í sig veðrið og voru afar vel sótt, s.s. mannauðsstjórnun, verkefnastjórnun og starfsnám stuðningsfulltrúa. Skráningar í nám á vefnum eru notaðar sem viðmiðunarmælikvarði milli ára á umfangi þjónustunnar þar sem rafræn umsýsla í kringum hverja skráningu er umtalsverð og stór hluti af nemendabókhaldi setursins og margskonar þjónustu tengist skráningarkerfinu. Skráningarnar segja þó ekki til um fjölda einstaklinga sem sækja námskeið Starfsmenntar, stór eða smá. Fjöldi námskeiða sem var í boði á árinu um allt land var um 180 sem er svipað fyrra ári.

Allt nám Starfsmenntar er félagsmönnum aðildarfélaganna að kostnaðarlausu og í mörgum tilfellum opið öðrum sem þá greiða gjald. Aðsókn fólks utan raða Starfsmenntar hefur aukist undanfarin ár og var árið 2011 um 22% þátttakenda. Allir sem standa utan aðildar að Starfsmennt greiða gjöld og því hafa tekjur af námskeiðum aukist verulega. Samstarf við mannauðssjóðina skýrir þó að mestum hluta aukningu sértekna á árinu. Ljóst er að vel hefur náðst að kynna starfið meðal stærsta aðildarfélagsins SFR sem er um helmingur þátttakenda í námi. Þátttaka félagsmanna innan annarra aðildarfélaganna BSRB er svipuð á milli ára en hlutur Samflotsins vex með 12% af heildarskráningum en var árið 2010 9%. Kjölur- stéttarfélag starfsmanna í almannaðjónustu er með 3% hlutdeild sem er sama hlutfall og árið 2010.





### Starfstengdar námsleiðir

Starfsmennt býður stofnunum og starfshópum upp á sérsniðnar starfstengdar námsleiðir þar sem bæði er gætt að fagmennsku og sveigjanleika. Námsleiðir Starfsmenntar mynda heildarnámskerfi stofnana eða faghópa og geta verið 20 – 240 stundir. Náminu er ýmist skipt upp í sjálfstæð námskeið eða sérhæfðar námslotur sem starfsmenn velja í samræmi við eigin fræðsluþarfir og framtíðarsýn stofnana. Stýrihópar starfa innan námsleiðanna og eiga þar sæti jafnmargir starfsmenn og stjórnendur. Stýrihóparnir ráða hraða, framboði og fyrirkomulagi náms. Þeir geta einnig breytt áherslum og inntaki námsins ef breytingar verða á starfsumhverfi og tryggt þannig að nám úreldist ekki. Námsleiðir Starfsmenntar eru í senn einstaklingsmiðaðar og sameiginlegar öllum starfsmönnum tiltekinna stofnana sem þeirra símenntunarkerfi. Þær ríma við starfsmarkmið stofnana og eru rauði þráðurinn í fræðslustarfi þeirra. Starfsfólk hefur því yfirsýn yfir símenntunarkerfi stofnunar í heild sinni en ferðast um það á sinn einstaka hátt. Vefkerfi Starfsmenntar er nýtt við skráningar, samskipti, miðlun námsgagna og við útskrift, en nám er ýmist haldið hjá fræðsluaðilum, skólum, á vinnustöðum eða á vegum Starfsmenntar í BSRB húsinu.

### Á vettvangi- námsleið fyrir lækningaritara

Lækningaritarar voru virkir á árinu í sinni símenntun og fundaði stýrihópur nokkrum sinnum til að ákveða fræðsluna. Farið var í samstarf við Sjúkraskráningu Landspítalans og boðið upp á 16 stunda námskeið um að auka hæfni sína í breyttu starfsumhverfi sem 43 lækningaritarar sóttu. Einnig var haldið 12 stunda námskeið um hlutverk og hæfni lækningaritarans fyrir allar stofnanir og boðið upp á náms- og starfsráðgjöf í kjölfarið. Sú þjónusta nýtist vel til að hvetja lækningaritara til að huga betur að eigin símenntun og hæfnisuppbyggingu og virkja námsáhuga.

## Áfangar – námsleið fyrir fangaverði

Fangelsismálastofnun, Félag fangavarða og SFR hófu aftur samstarf við Fræðslusetrið Starfsmennt á árinu og hönnuðu nýtt nám fyrir fangaverði um allt land. Unnið var í rýnihópum og stýrihópum verkefnis stofnaður sem stýrði verkefninu. Um er að ræða 80 stunda námsleið sem samanstendur af 17 sjálfstæðum námskeiðum sem fangaverðir velja úr í samræmi við eigin fræðsluþörf. Einnig er námið sett saman af 17 valnámskeiðum og 3 stjórnendanámskeiðum. Ákveðið var að kenna 4 námskeið á árinu, á fjórum stöðum á landinu og tvisvar í hvert sinn til að koma til móts við mismunandi vaktafyrirkomulag. Byrjað var á samskiptanámskeiðum og síðan boðið upp á forvarnarnámskeið um streitu, álag, sjálfsvörn og fagnámskeið I og II um Lyf og fíkniefni.

## Brúarnám fyrir verðandi félagsliða

Starfsmennt hefur boðið upp á brúarnám fyrir verðandi félagsliða í samstarfi við Borgarholtsskóla í nokkur ár og nýlega einnig í samstarfi við símenntunarmiðstöðvar. Góð aðsókn hefur verið í brúna þar sem starfsreynsla og þátttaka í starfstengdum námskeiðum er metin til eininga og þar með styttest hefðbundið félagsliðanám. Brúarnámið í Borgarholtsskóla er kennt bæði staðbundið og í dreifnámi. Að þessu sinni tóku 20 þátt í staðbundnu námi hjá skólanum á vorönn og 20 á haustönn. Í dreifnámi voru þátttakendur 22 á vorönn en 21 á haustönn. Þá stunduðu 10 manns nám hjá Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum og 4 hjá Mími símenntun.

## Brúarnám fyrir verðandi heilbrigðisritara

Starfsmennt hefur verið í samstarfi við Fjölbrautaskólann við Ármúla vegna brúarnáms verðandi heilbrigðisritara og hófu 8 nemendur nám á vorönn og 7 á haustönn. Um er að ræða 35 eininga nám sem staðið hefur starfandi móttökuriturum til boða í samstarfi við Þróunar- og símenntunarsjóð SFR. Aðsókn jókst lítillega á milli ára en undir lok ársins var ákveðið í samstarfi við Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og Landspítalann að hvetja þá móttökuritari sem ekki hafa nám að baki sem heilbrigðisritarar, til að afla sér þeirra réttinda með stuðningi vinnuveitenda og stéttarfélaganna. Sú kynning hófst á árinu.

## Félagsliðar

Mikið var unnið með félagsliðum á árinu og bæði boðið upp á nýtt framhaldsnám og nokkur stutt starfstengd námskeið. Farið var í öflugt kynningarstarf um 36 eininga viðbótarnám fyrir félagsliða sem Starfsmennt hannaði með Borgarholtsskóla og menntamálaráðuneytið samþykkti til tilraunakennslu að fengnu samþykki starfsgreinaráðs félags-, heilbrigðis- og tómstundagreina. Fjöldi félagsliða sótti um námið undir lok ársins. Þá var sett upp námskeiðaröð fyrir veturinn 2011-2012 sem samanstóð af 5 námskeiðum sem halda átti um allt land. Fyrsta námskeiðið um Öldrun og heilabilun var haldið í samstarfi við Framvegis og fjarkennt á eftirtalda staði: Akureyri, Borgarnes, Húsavík, Ísafjörð, Reyðarfjörð, Reykjanesbæ, Sauðárkrók og Selfoss. Þessi námskeiðaröð var m.a. haldin í samstarfi við Ríkismennt, Sveitament og Eflingu stéttarfélag sem greiddu fyrir þátttöku sinna félagsmanna.

## Flugstöðvarnám –nám og þjónusta fyrir starfsfólk á flugvöllum

Starfsmennt starfaði með Isavia ohf. á árinu og starfsfólki Fríhafnarinnar í samstarfi við SFR og Félag flugmálastarfsmanna. Haldin voru námskeið um starfsmannasamtöl bæði í Keflavík og á Reykjavíkflugvelli fyrir starfsmenn og stjórnendur. Einnig var haldið námskeið um að takast á við breytingar og unnið að því að nýta betur heildstætt fræðsluþeman sem Ráðgjafi að láni vann að árið á undan. Fundað var nokkrum sinnum á árinu til að ræða framkvæmdina og nýjar áherslur.

## Heilsa – námsleið fyrir starfsfólk á heilbrigðisviði

Heilsa er námsleið sem hönnuð var í samstarfi við Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og heilbrigðisstofnanir á landsbyggðinni. Að þessu sinni var boðið upp á 8 stunda námskeið fyrir 16 manns hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins sem nefndist Lækningin hefst í móttökunni.

## Hæfni – námsleið fyrir heilbrigðisritara

Fundað var tvisvar á árinu með stýrihópi heilbrigðisritara og stjórnenda þar sem símenntunarmál stéttarinnar voru rædd. Í kjölfarið var boðið upp á tvö námskeið þar sem annað var afar vel sótt um að takast á við kvíða en síðara námskeiðið um skilvirka fundi féll niður vegna lítillar þátttöku. Innan stýrihópsins var rætt hvernig styðja mætti betur við heilbrigðisritara til að halda áfram að efla sig í starfi með markvissri símenntun. Á árinu voru einnig lögð drög að viðbótarnámskeiðum innan formlega skólakerfisins sem dýpka samskiptaþekkingu heilbrigðisritara á völdum sviðum innan heilbrigðisgeirans.

## Járnsíða- námsleið fyrir starfsfólk sýslumannsembætta

Þátttaka í námi innan Járnsíðu var lítil á árinu 2011 en þó sóttu 35 manns víðsvegar af landinu 16 stunda námskeið um Reglur um ökuskírteini. Ein meginástæðan fyrir lítilli virkni innan Járnsíðu er mikið fræðslustarf á árum áður og lítil starfsmannavelta innan sýslumannsembættanna. Þá er mikið álag innan stofnananna en hægt er að kalla stýrihópinn saman hvenær sem lag er að bjóða aftur upp á öflug símenntunarnámskeið.

## Launaskólinn – nám fyrir launafulltrúa hjá ríki og bæ

Launaskólinn er nýleg námsleið fyrir launafulltrúa og þá sem koma að starfsmanna- og kjaramálum hjá ríki og bæ. Námsleiðin er alls 84 stundir og er skipt í fjögur námsþemu sem hvert um sig er um 20 stundir. Námið var þróað í samstarfi Starfsmenntar við Samband íslenskra sveitarfélaga, fjármálaráðuneytið og viðkomandi stéttarfélag. Stýrihópur var stofnaður innan verkefnisins sem setti nokkra vinnuhópa á laggirnar sem bjuggu til námsefni og útfærðu áherslur í kennslu. Fyrsta þemað var kennt í febrúar 2010 og er skemmst frá því að segja að viðtökurnar hafa verið afar góðar og öll námskeið þétt setin. Oftast er kennt í Reykjavík og nemendur styrktir með ferða- og dvalarkostnaði en stefnt er að því að fara með skólann í alla landshluta þar sem þátttakan er næg. Á árinu 2011 voru haldin námskeið í öllum fjórum þemunum og kennt víðsvegar um land. Oftast var kennt í Reykjavík og fjarvarpað til fámennari byggðarlaga eins og á Búðardal og til Vestmannaeyja. Kennarar Launaskólans voru annars á ferð og flugi og kenndu m.a. á Akureyri, Ísafirði og á Egilsstöðum. Bekkurinn var oftast þéttskipaður en stýrihópur verkefnisins fundaði á árinu um breytingar á náminu með það í huga að ná til stærri markhóps.

## Skil – námsleið fyrir starfsmenn á innheimtusviði tollstjóra

Þessi námsleið var þróuð árið 2009 af hópi starfsmanna tollstjóra og Starfsmenntar með fulltingi Ráðgjafa að láni og var markmið námsins að auka hæfni, gæði samskipta og þjónustu starfsmanna embættisins. Kennt var hjá embættinu á morgnana tvisvar í viku á vor- og haustönn og árið 2011 voru 5 námskeið í boði um sérhæfð málefni eins og Inngang að lögfræði, Meðferð persónuupplýsinga, Stjórnsýslu skatta og innheimtu, Starfstengda ensku og Þjónustustjórnun. Námsleiðin er alls 228 klukkustundir, sem skiptist í tvo efnislega kjarna, verklegt nám og val.

## Skrifstofubraut I og II

Starfsmennt býður upp á skrifstofubraut bæði í fjarnámi og staðbundnu námi fyrir þann stóra hóp sem vinnur fjölbreytt skrifstofustörf. Námið er í samstarfi við Menntaskólann í Kópavogi og er ætlað að efla almenna og sérhæfða færni í íslensku, ensku, bókhaldi, rekstri og skipulagi verkefna. Boðið var upp á nám á Skrifstofubraut I og II og raunfærnimat fyrir reynda starfsmenn. Námið fékk góðar

móttökur hjá félagsmönnum en 19 manns hófu nám á 1. önn, 7 manns hófu nám á 2. önn og 7 manns fóru á 3. önn. Mörgum þótti námið um of bóklegt og bauð Starfsmennt því nemendum upp á náms- og starfsráðgjöf og kennslu í námstækni til að létta þeim róðurinn. Á Skrifstofubraut II stunduðu 5 nemendur nám en boðið var upp á raunfærnimat fyrir reynda starfsmenn og þeim fundinn staður í náminu miðað við þær niðurstöður.

### **Starfsnám stuðningsfulltrúa – grunnur og framhald**

Hér er um að ræða tvær stórar námsleiðir sem Starfsmennt býður upp á og hefur Framvegis séð um framkvæmdina á annarsvegar 160 stunda grunnnámi og hinsvegar 80 stunda framhaldsnámi. Á árinu 2011 var mjög góð þátttaka í báðum námsleiðunum og samstarfsverkefni sett upp með Vinnumálastofnun til að greiða leið atvinnuleitenda í námið. Grunnnámið var í boði báðar annirnar og voru sett upp tvö námskeið um haustið þar sem annað var í samstarfi við Vinnumálastofnun. 76 manns stunduðu grunnnámið á árinu sem m.a. var fjarkennt á Patreksfjörð og Ísafjörð. Framhaldsnámskeiðið var einnig í boði báðar annirnar í Reykjavík og stunduðu 31 nemandi námið á vorönn á tveimur námskeiðum og 12 manns um haustið. Þetta starfsnám er vel þekkt innan félags- og heilbrigðisgeirans og sýnir sá fjöldi sem sækir námið hve það er mikils metið af atvinnulífinu.

### **Tryggingastofnun ríkisins**

Starfsmennt hefur haldið utan um starfstengda fræðslu í samstarfi við Tryggingastofnun í mörg ár og á árinu 2011 var boðið upp á fjölda námskeiða fyrir starfsfólk. Þá óskaði stofnunin einnig eftir aðkomu Ráðgjafa að láni. Tryggingastofnun hefur nýtt sér farandfyrirlestra og á árinu og kallað eftir sérsniðnum námskeiðum. Námskeið um starfsmannasamtöl fyrir starfsmenn og stjórnendum ásamt starfstengdri ensku voru mjög vel sótt en einnig var boðið upp á samskipta- og samtalsnámskeið ásamt kynningu á stjórnsýslulögum.

### **Almenn námskeið og tölvunám**

Almenn námskeið Starfsmenntar eru opin öllum þvert á stofnanir eða starfsgreinar. Hér má finna námskeið sem efla almenna starfshæfni og koma til móts við auknar kröfur sem gerðar eru til starfsmanna. Margskonar námskeið eru í boði um stjórnun, tungumál, eflingu sjálfstrausts sem grunn að góðum samskiptum eða sérhæft stjórnunarnám. Þá eru í boði um allt land níu titlar fjarkenndra tölvunámskeiða þar sem kennt er á helstu forrit til að auðvelda starfsmönnum að takast á við flóknari aðgerðir.

### **Árangursrík kennsla og námsumhverfi á netinu**

Starfsmennt býður einu sinni á ári upp á kennslufræðinámskeið fyrir leiðbeinendur setursins til að kynna helstu sérstöðu kennsluaðferða innan fullorðinsfræðslu. Námskeiðið var sótt af 14 þátttakendum sem ýmist kenna á námskeiðum Starfsmenntar, taka þátt í stýrihópum, hafa unnið sem ráðgjafar fyrir setrið eða sinna fræðslumálum innan stéttarfélagi BSRB.

### **Enska fyrir atvinnulífið**

Vaxandi eftirspurn hefur verið eftir hagnýtu og starfstengdu tungumálanámi sem eykur öryggi starfsfólks við að tjá sig og miðla upplýsingum til viðskiptavina. Enskunámskeiðin hafa verið einkar vel sótt frá því farið var af stað með þau árið 2007 og hafa þátttakendur getað valið þau út frá getustigi eða starfssviði. Enska fyrir atvinnulífið hefur verið í boði víða um land í samstarfi við símenntunarmiðstöðvar og stunduðu 35 nemendur 20-30 stunda nám um allt land og flestir á höfuðborgarsvæðinu hjá Námsflokkum Hafnarfjarðar. Einnig var boðið upp á hagnýtt dönskunám sem 17 manns sóttu hjá Endurmenntun Háskóla Íslands.

## Fjarkennt tölvunám

Eins og undanfarin ár hefur Starfsmennt boðið upp á fjarkennt tölvunám um allt land. Markmiðið með tölvunámskeiðunum er að efla almennt tölvulæsi starfsmanna og gera þá þannig færari til að takast á við sérhæfðari verkefni og flóknari tölvuvinnslu. Níu námskeið eru í boði á vorönn og haustönn; Grunnám, sem er 80 stundir og svo sjö framhaldsnámskeið í Outlook, PowerPoint, Myndvinnsla, Publisher, Word og Excel, Google og Hugarkortum. Framhaldsnámskeiðin eru 26 stundir hvert. Í Grunnámskeiðin skráðu 62 manns sig til leiks á árinu en 256 einstaklingar völdu framhaldsnámskeiðin þar sem Myndvinnsla, Excel og Hugarkort voru vinsælust. Á árinu voru einnig lögð drög að nýjum fjarkenndum námskeiðum til að bjóða upp á fjölbreyttara val og koma til móts við þarfir starfsfólks fyrir leitarmöguleika og styttri innslög fræðslunnar.

## Framrás og Rekspölur

Framrásarnámskeiðin, skiptast í þrjú þemu en undanfarin ár hefur einungis verið boðið upp á eitt þema: Ég og starfið sem er alls 36 stundir. Í ár var það haldið á vorönninni og sóttu það 26 manns. *Rekspölur I og II* eru 60 stunda námskeið þar sem lögð er áhersla á persónulega hæfni einstaklingsins, almenna þekkingu á innviðum samfélagsins og samspili einkalífs og starfs. Yfirleitt er boðið upp á hvort námskeið einu sinni á vetri, Rekspöl 1 að hausti og Rekspöl 2 að vori og voru þessi námskeið vel sótt þetta árið af annarsvegar 22 nemendum og hinsvegar 30 nemendum.

## Mannauðsstjórnun fyrir millistjórnendur hjá ríkinu

Þetta 32 stunda nám var sett upp til að gefa starfsfólki yfirsýn yfir uppbyggingu mannauðs og hæfni innan ríkisstofnana. Áhersla er lögð á skipulagningu og stjórnun starfsmannamála og að gefa yfirsýn yfir fræðasviðið sem og hagnýt verkfæri. Fyrst var boðið upp á námskeiðið haustið 2008 og hefur það ávallt verið vel sótt. Endurmenntun Háskóla Íslands hefur séð um framkvæmd á höfuðborgarsvæðinu og var mjög góð þátttaka á árinu en 42 sóttu námið á vorönn og 32 um haustið. Vinnuálastofnun nýtti þetta námskeið töluvert fyrir atvinnuleitendur sem vildu kynna sér þetta fræðasvið og því var boðið upp á aukanámskeið og fjarkennslu.

## Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum

Þessi námsleið var hönnuð árið 2009 og var í fyrsta skipti í boði þá um haustið. Þetta er 52 stunda langt nám, ætlað samstarfsfólki stjórnenda sem þarf að búa yfir fjölbreyttri hæfni m.a. til að auðvelda framgang verkefna. Námið hefur fengið mjög góðar viðtökur á ári hverju og m.a. verið fjarkennt. Árið 2011 stunduðu 34 nemendur námið á vorönn þegar fjarkennt var til þriggja staða og um haustið settust 21 nemandi á skólabeck.

## Nýr vettvangur – breytt starf fyrir atvinnuleitendur

Starfsmennt býður þeim félagsmönnum BSRB sem misst hafa vinnuna upp á röð námskeiða til að viðhalda virkni og takast á við afleiðingar atvinnuleysis. Um er að ræða 16 sjálfstæð námskeið sem haldin eru í BSRB húsinu tvo morgna í viku báðar annirnar og er þátttakendum boðið í hádegismat. Leitast er við að fá eingöngu færustu sérfræðinga til að kenna á námskeiðunum og hvetja atvinnuleitendur til að nýta öll sín úrræði og bjargráð í atvinnuleitinni. Námskeiðaröðin hefur verið vel nýtt og skráningar afar góðar á árinu. Nemendafjöldi á hverju námskeiði var þó mismikill, allt frá ríflega 30 manns til 7 nemenda. Þjónustukönnun kemur vel út en markmiðið með námskeiðunum er að styrkja stöðu þátttakenda á vinnumarkaði með því að auka sjálfsþekkingu, starfshæfni og námsáhuga.

## Talsmaður breytinga

Námskeiðið Talsmaður breytinga var kennt í fyrsta skipti haustið 2010 og skráðu 20 þátttakendur sig til leiks. Námið var einnig í boði á vorönn en ekki náðist næg þátttaka. Í þessu 76 stunda námi er fjallað um hlutverk þeirra sem koma að breytingum á vinnustað, mikilvægi virkrar þátttöku allra sem málin varða, miðlun lærdóms og eflingu námsumhverfis innan ríkisstofnana. Aðeins var boðið upp á námið í Reykjavík þetta árið og sátu 13 manns námskeiðið sem Endurmenntun Háskólans sá um.

## Verkefnastjórnun – vinnulag sem virkar

Boðið var upp á námskeiðið Verkefnastjórnun – vinnulag sem virkar, sjötta árið í röð. Námskeiðið er bæði kennt í fjar- og staðnámi. Gríðarlega góð þátttaka var á námskeiðinu á árinu en 116 manns sóttu þetta námskeið allt árið og var þá fjarkennt um vorið á 4 staði á landinu. Flestir sátu námskeiðið í Reykjavík þ.e. 59 á vorönninni og 42 á haustönninni.

## Þjónustustjórnun og fleiri minni námskeið

Þjónustustjórnunarnámskeiðin eru haldin í samstarfi við Gerum betur ehf. og er annarsveggar um að ræða stutt fjarkennt námskeið og hinsveggar lengra staðbundið nám. Fjarkennda námskeiðið sátu 34 þátttakendur en þar er horft á 6 örmyndbönd og leyst heimaverkefni. Staðbundna námskeiðið var aðallega nýtt sem farandfyrirlestur innan stofnana. Þá voru haldin nokkur minni námskeið eins og um Starfsanda og samstarfsvilja, Að tjá sig án kvíða, Upplýsinga- og skjalastjórnun og Starfsmannasamtöl. Þessi minni námskeið sem voru opin öllum féllu sum niður á árinu en hlutar þeirra nýttust sem farandfyrirlestrar sem stofnanir kölluðu eftir.

## Þjónusta við stofnanir

Starfsmennt veitir stofnunum fjölbreytta þjónustu til að greiða leið lærdóms á vinnustað og efla mannauð stofnana. Þessari þjónustu má skipta í fernt: Ráðgjafa að láni sem er sérsniðin mannauðsþjónusta, farandfyrirlestra sem stofnanir geta kallað eftir, einstaklingsmiðuð náms- og starfsráðgjöf og þróunarverkefni þar sem niðurstöður nýtast þvert á stofnanir. Þá greiðir setrið einnig leið félagsmanna aðildarfélaganna í nám með ferða- og dvalarstyrkum.

## Ráðgjafi að láni

Verkefnið Ráðgjafi að láni hefur staðið stofnunum til boða á vegum Starfsmenntar í mörg ár og hafa verið sett upp um 90 verkefni. Stofnanir óska oftast eftir aðkomu ráðgjafans til að vinna að ýmsum þáttum mannauðsefningar og aðstoða ráðgjafarnir þá í u.þ.b. 45 klukkustundir eftir umfangi verkefna. Það er til marks um gæði þjónustunnar að algengt er að óskað sé eftir framhaldsvinnu ráðgjafans til að leggja enn betri grunn að markvissri mannauðsstjórnun. Einnig er um að ræða stuðning og handleiðslu til að takast á við álag og erfið mál. Helstu viðfangsefni ráðgjafanna eru margskonar vinnustaðargreiningar, greiningar á fræðsluþörfum, námslýsingar, hæfnislýsingar eða aðstoð við gerð starfsmanna-, jafnréttis- og heilsustefnu. Þá hefur ráðgjafinn einnig aðstoðað við innleiðingu starfsmannasamtala. Starfsmennt kostar vinnuna að því gefnu að hún nýtist félagsmönnum aðildarfélaganna og að niðurstöðurnar megi yfirfæra til annarra stofnana. Á árinu var þó nokkuð spurt eftir þjónustunni og fundað um möguleg verkefni sem síðar komust ekki til framkvæmda. Sú staða skrifast bæði á álag innan stofnana og einnig skort á þróun þjónustunnar. Þá óskuðu stofnanir meira eftir blandaðri og brotakenndari þjónustu en verið hefur, sem dreift var yfir lengri tíma og sinnt af ýmsum sérfræðingum í stað eins ráðgjafa. Á árinu var unnið að eftirtöldum verkefnum:

**Ríkisskaup:** Innleiðing og undirbúningur starfsmannasamtala

**Vinnumálastofnun á Skagaströnd:** Efling starfsánægju og stuðningur við starfsfólk.

**Heilbrigðisstofnun Blönduóss:** Forgangsröðun námskeiða og mat á fræðsluþörf.

**Héraðsdómstóll Reykjavíkur:** Hæfnigreiningar og starfsmannastefna.

**Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu:** Færnikröfur starfa.

**Sýslumaðurinn á Húsavík:** Sérsniðin námskeið og innleiðing starfsmannasamtala



## Farandfyrirlestrar

Starfsmennt býður upp á fjölbreytt úrval farandfyrirlestra þar sem ríkisstofnanir geta valið áhugavert viðfangsefni á tíma sem best hentar. Farandfyrirlestrarnir geta nýst á starfsdögum og fræðslufundum stofnana. Markmiðið er að efla símenntun og starfsþróun ríkisstarfsmanna með því að gefa þeim kost á utanaðkomandi sérfræðingum til að fjalla um það sem efst á baugi hverju sinni. Fræðslan getur nýst starfsfólki og stjórnendum á margan hátt. Hún getur verið þeim hvatning til að breyta og bæta, vakið upp spurningar eða skapað umræður og ný sjónarhorn. Með farandfyrirlestrunum vill Starfsmennt ýta undir þátttöku, samræðu og samstarf starfsfólks og stjórnenda um símenntun og starfsþróun og efla námsmenningu vinnustaða. Óskað var eftir eftirtöldum farandfyrirlestum á árinu en eftirspurn eftir þeim minnkaði lítillega.

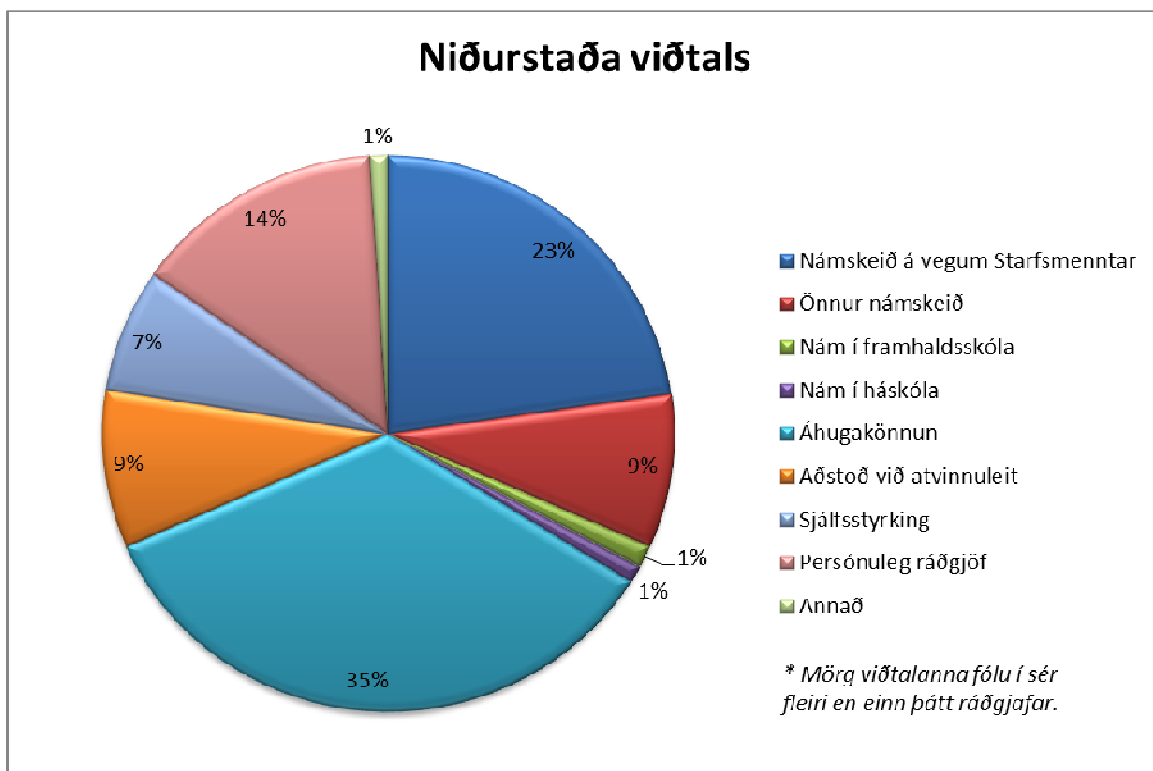
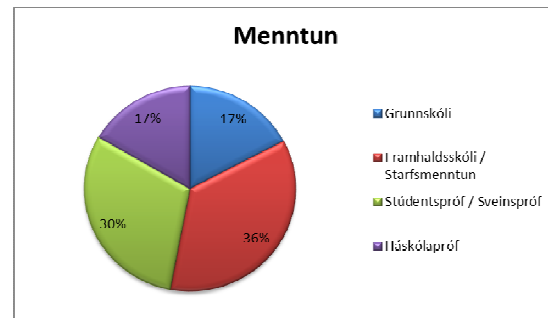
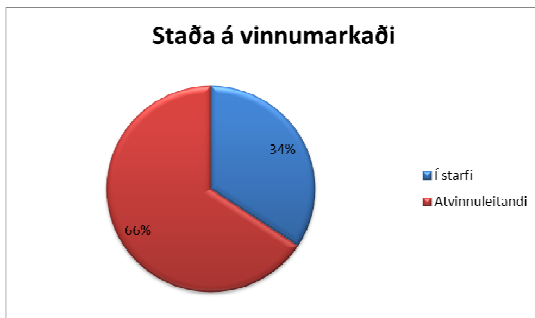
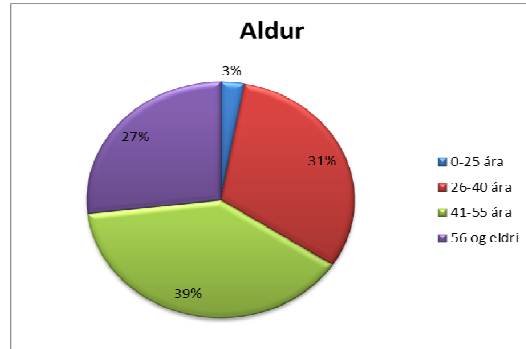
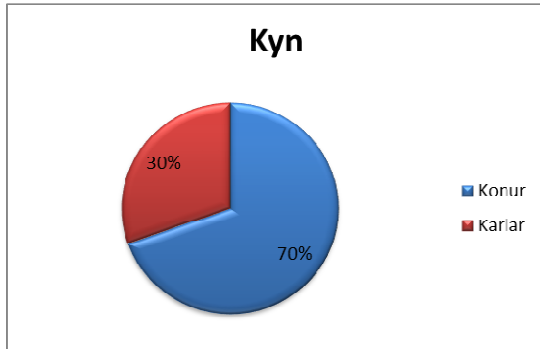
Stofnun	Fyrirlestur
Sýslumaðurinn á Blönduósi	Að takast á við erfiða viðskiptavini, Efling sjálfstraust og áhrif sjálfsmyndar, Samskipti á kvennavinnustað
Starfsmannafélag Dala- og Snæfellssýslu	Samskipti á kvennavinnustað, Að takast á við erfiða viðskiptavini
Heilbrigðisstofnun Blönduós	Að efla liðsheild og vinnustaðarmenningu
Sýslumaðurinn á Húsavík	Starfsmannasamtöl, Val á viðhorfum, liðsheild og starfsþrot
Ísafjarðarbær	Vinnustaðurinn í erfiðum breytingum, Að efla liðsheild
Heilsugæslustöðin á Akureyri	Að efla starfsanda og liðsheild
Vinumálastofnun	Að efla liðsheild, Þjónustustjórnun
Heilsugæslan Fáskrúðsfirði	Hvatning á óvissutímum
Sýslumaðurinn á Akranesi með fleirum stofnunum	Að takast á við erfiða viðskiptavini, Streita og erfið mál, Stjórnun í erfiðu árferði
Skálatún	Samskipti á kvennavinnustöðum, Starfsandi og samstarfsvilji, Streita-álag og erfið mál fyrir stjórnendur

## Náms- og starfsráðgjöf

Fjöldi náms- og starfsráðgjafaviðtala jókst mikið á árinu eða frá 185 viðtölum árið 2010 í 283 viðtöl árið 2011. Flest viðtölin voru tekin við atvinnuleitendur innan stéttarféлага BSRB en þjónustan nýttist einnig til námshvatningar á vinnustað og gerð símenntunaráætlana starfsfólks. Fræðslusetrið Starfsmennt var í miklu samstarfi 3ja árið í röð við Vinnumálastofnun hvað varðaði bæði viðtöl og tilboð um nám til atvinnuleitenda. Náms- og starfsráðgjöfin nýttist afar vel til að upplýsa fólk um margskonar menntamöguleika en upplýsingar um símenntunarleiðir og styrki sem félagsmenn geta sótt um, eru oft ekki nægilega aðgengilegar né skýrar.

Konur voru í miklum meirihluta þeirra sem sóttu ráðgjöfina eða um 70%. Þá sker Starfsmennt sig úr hópi símenntunarmiðstöðva um allt land hvað varðar aldur ráðþega en afar lítt hluti þátttakenda, sem sækir ráðgjöfina er undir 25 ára aldri, og 27% þátttakenda er 56 ára og eldri. Markhópur Starfsmenntar eru því mikið til eldri starfsmenn sem margir hverjir hafa misst vinnuna og telja sig ekki eiga mikla möguleika á endurkomu inn á vinnumarkað. Um 66% ráðþega voru atvinnuleitendur en 34% í starfi. Menntabakgrunnur þátttakenda var mjög breiður en um 53% tilheyra markhópi framhaldsfræðslunnar og 17% höfðu lokið háskólaprófi eða námskeiðum á háskólastigi.

Helstu niðurstöður viðtalanna voru að flestir ráðþegar tóku þjónustunni afar vel og nýttu sér hana til að viðhalda og efla starfshæfni og sóttu atvinnuleitendur mikið af námskeiðum Starfsmenntar. Mikill áhugi var á áhugakönnunum þar sem áhugasvið er tengt við stefnu í námi og starfi en 35% ráðþega fengu túlkun á áhugasviði sínu. Þá voru bein tengsl 23% ráðþega við námskeið Starfsmenntar, 9% sóttu námskeið annarra fræðsluaðila en eingöngu 2% var vísað áfram í formlega skólakerfið. Náms- og starfsráðgjafi Starfsmenntar aðstoðaði fólk við atvinnuleit s.s. með uppsetningu fyrirspurnabréfa um starf til stofnana og fyrirtækja og um 21% sóttust eftir aðstoð við persónulega uppbyggingu og sjálfsstyrkingu.



## Þróunarverkefni

Starfsmennt þróaði margar námsleiðir á árinu og tók þátt í ýmsum samstarfsverkefnum en setrið leggur áherslu á að öll þekking sem til verður innan verkefna geti yfirfærst á skyld svið. Þá eflði setrið áfram samstarf sitt út á við með því að semja við nýja sjóði og gerðist aðili að Leikn- samtökum fullorðinsfræðsluaðila. Nokkur verkefni voru sett upp með Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) eins og Raunfærnimat inn á félagsliðabraut sem unnin var með Borgarholtsskóla og fagfélagi félagsliða en verkefnið fór hægt af stað. Sótt var um annað raunfærnimatsverkefni þar sem meta á hæfnikröfur skrifstofustarfa innan stjórnsýslueininga. Þá voru fjórar námsskrár endurskrifaðar með FA en ekki náðist að fá samþykki menntamálaráðuneytisins á árinu fyrir þeim og því ekki greitt fyrir þá vinnu. Tvö verkefni voru unnin með styrk frá Þróunarsjóði framhaldsfræðslu, annarsvegar Lífsbraut sem er 60 stunda nám þar sem hagfræði, heimspeki, sagnfræði og listfræði er fléttað saman við nútímaumræðu og fræðilegar kenningar. Hinsvegar nám fyrir starfsfólk íþróttamannvirkja sem áfram var þróað á árinu og samið um framkvæmd á Akureyri og í Borgarnesi. Forystufræðsla fyrir starfsfólk og stjórnir BSRB var hönnuð á árinu og hófst kennsla um haustið og skrifuð var námslota um Stjórnsýslumennt sem ekki komst á skrið. Sótt var upp styrk í samkeppnissjóð Menntaáætlunar Evrópusambandsins fyrir 19 sérfræðinga í eftirlits-, öryggis- og gæðamálum og var sú umsókn samþykkt og verkefnið kynnt á árinu. Þá var mikið unnið með þróun aðferðafræði hæfnislýsinga starfa til að undirbúa nýja mannauðsþjónustu til stofnana. Að lokum tók Starfsmennt þátt í þróun framkvæmdar laga um framhaldsfræðslu og stefnumótandi verkefnum á sviði fullorðinsfræðslu og starfstengdrar símenntunar.

## Lokaorð

Fræðslusetrið Starfsmennt hélt áfram að vaxa á árinu og styrkti stöðu sína sem veitandi náms og þjónustu til opinberra starfsmanna og stofnana. Árið 2011 er stærsta árið í sögu Starfsmenntar hvað varðar umfang þjónustunnar og fjölda verkefna og endurspeglar fleiri stöðugildi þá stöðu. Innan setursins hefur byggst upp mikil þekking á sérstöðu starfa hjá ríkinu þar sem gildi fagmennsku, gæða og jafnræðis endurspeglast í símenntun og tryggt er að starfsmenn hafi aðgang að starfstengdu námi og uppfærslu þekkingar. Á þann hátt halda starfsmenn virði sínu á vinnumarkaði óháð menntun og hvaða störfum er sinnt og eiga betri möguleika á að takast á við ný og breytt verkefni. Öflugt fræðslustarf og hagnýt mannauðsefning skiptir miklu máli þegar horft er til framtíðarhæfni starfa, þróun starfsumhverfis og gæðastarfs stofnana.

Setrið sýndi enn á ný nauðsynlegan sveigjanleika á árinu og gat brugðist við breyttri stöðu með nýjum og framsæknum áherslum og verkefnum. Þátttaka í sérsniðnu stofnananámi minnkaði á árinu en á sama tíma komu inn ný verkefni starfsgreina og stofnana eins og félagsliða og fangavarða og hlutur almennra þverfaglegra námskeiða jókst. Svo virðist sem ný millistjórnendanámskeið svari kalli tímans og nýjum fræðsluþörfum, þar sem þau eru vel sótt af stórum hópi félagsmanna setursins, atvinnuleitendum og starfsfólki utan raða Starfsmenntar. Mikil aukning á sértekjum og námskeiðsgjöldum sýnir þann áhuga vel. Starfsmennt hélt áfram að kynna starfið og þjónustuna út á við og gerði samninga við mannauðssjóði bæjarstarfsmanna og fræðslusjóði stéttarféлага á almennum vinnumarkaði til að greiða leið starfsfólks í nám.

Breyting varð á verklagi Starfsmenntar á árinu á þann veg að fleiri þróunarverkefni voru unnin en áður í margvíslegu þverfaglegu samstarfi hagsmunaaðila og fræðsluaðila en fækkun varð í uppsetningu starfstengdra námsleiða og stofnananáms. Mannauðsþjónusta setursins til stofnana nýttist ekki eins vel og ráð var gert fyrir og skýrist það m.a. af miklu álagi innan stofnana og að þjónustan hefur ekki þróast sem skyldi. Innan raða Starfsmenntar er því hafin umræða um hvernig þróa megi mannauðsþjónustuna enn betur og styðja þannig á hagnýtan hátt við starf stofnana. Þjónusta náms- og starfsráðgjafanna er hástökkvari ársins en það úrræði hefur sannað sig vel bæði í þjónustu við atvinnuleitendur en ekki síður til að styrkja og hvetja starfsfólk til að huga að sinni

símenntun og hæfniþróun. Margir möguleika eru fólgnir í eflingu náms- og starfsráðgjafar innan stofnana s.s. með hópráðgjöf, fræðslu og stuðningi til starfsmanna og stjórnenda.

Starfsmennt tók einnig þátt í stefnumótandi verkefnum á sviði fullorðinsfræðslu og þróun starfsmenntunar þar sem ræddar voru nýjar nálganir í framsetningu náms. Dagsráðstefna Starfsmenntar um Menntakerfi fyrir alla – Jafngildi og gæði náms, var þar mikilvægt innlegg en framundan er að skrifa allar námsleiðir Starfsmenntar út frá lærdómsviðmiðum og þrepaskiptingu náms. Mikilvægt er að halda áfram að þróa stofnananám og starfsþróunarleiðir í samstarfi allra aðila og þar skipta góðar hæfnislýsingar starfa miklu máli en þær þætta saman fræðsluþörf, uppsetningu náms og mat á raunfærni. Einnig er brýnt að taka þátt í þróun samhæfðra námseininga sem nýtast einstaklingum hvar sem nám er stundað að uppfylltum gæðakröfum. Starfsmennt getur verið leiðandi á því sviði þar sem sérfræðipækning setursins og reynsla að uppsetningu náms fyrir opinbera starfsmenn og mannauðsþjónustu við stofnanir nýtist vel.

# Skráningar á námskeið 2011

Námsleiðir og námskeið	Dagsetning	Skráning	Stundir
50+ Hagnýtt nám í lífi og starfi	12.9.2011	7	0
Að tjá sig án kvíða vor og haustnámskeið	14.3.2011	25	16
Akranes - Erfiðir viðskiptavinir	28.4.2011	13	4
Akranes - Hvatning og seigla á óvissutímum	29.3.2011	13	4
Akranes - Streita, álag og erfið mál	12.5.2011	11	4
Á vettvangi - Hlutverk og hæfni læknaritara	16.11.2011	17	12
Áfangar - Lyf og fíkniefni í fangelsum I	7.4.2011	24	4
Áfangar - Lyf og fíkniefni í fangelsum I - fjarfundur Akureyri	5.4.2011	7	4
Áfangar - Lyf og fíkniefni í fangelsum I - fjarfundur Snæfellsnesi	5.4.2011	8	4
Áfangar - Lyf og fíkniefni í fangelsum I - Selfoss	5.4.2011	35	4
Áfangar - Lyf og fíkniefni í fangelsum II	3.5.2011	25	4
Áfangar - Lyf og fíkniefni í fangelsum II - fjarfundur Akureyri	10.5.2011	8	4
Áfangar - Lyf og fíkniefni í fangelsum II - fjarfundur Snæfellsnesi	10.5.2011	8	4
Áfangar - Lyf og fíkniefni í fangelsum II - Selfoss	10.5.2011	37	4
Áfangar - Sjálfsvörn Akureyri	16.11.2011	6	4
Áfangar - Sjálfsvörn Reykjavík	18.10.2011	22	4
Áfangar - Sjálfsvörn Selfossi	3.11.2011	28	4
Áfangar - Streita og starfsprot í starfi fangavarða	17.2.2011	23	4
Áfangar - Streita og starfsprot í starfi fangavarða - fjarfundur Akureyri	8.3.2011	5	4
Áfangar - Streita og starfsprot í starfi fangavarða - fjarfundur Snæfellsnesi	8.3.2011	7	4
Áfangar - Streita og starfsprot í starfi fangavarða - Selfoss	8.3.2011	35	4
Árangursrík kennsla	9.3.2011	14	20
Danska - Þjálfun í talmáli á léttum nótum	24.1.2011	5	20
Danska - Þjálfun í talmáli á léttum nótum	12.9.2011	9	20
Danska II	10.10.2011	3	20
Enska fyrir atvinnulífið - Hafnarfjörður	20.9.2011	10	20
Enska fyrir atvinnulífið - talmál - Egilsstaðir	21.9.2011	4	30
Enska fyrir atvinnulífið - talmál - Ísafjörður	27.9.2011	2	30
Enska fyrir atvinnulífið - talmál-Ísafjörður	27.1.2011	1	30
Enska fyrir atvinnulífið - talmál-Selfoss	1.2.2011	12	24
Enska fyrir atvinnulífið-Hafnarfjörður	31.1.2011	6	20
Fáskrudfsfjörður - Streita og álag í starfi	26.1.2011	21	4
Félagsliðabraut staðbundið nám og fjarnám haust 2011	1.9.2011	53	280
Félagsliðabraut staðbundið nám og fjarnám vor 2011 hjá Bhs, Mími og MSS	6.1.2011	54	280
Félagsliðar-Öldrun og heilabilun	14.12.2011	33	4

Félagsliðar-Öldrun og heilabilun-Akureyri	14.12.2011	15	4
Félagsliðar-Öldrun og heilabilun-Borgarnes	15.12.2011	3	4
Félagsliðar-Öldrun og heilabilun-Húsavík	14.12.2011	10	4
Félagsliðar-Öldrun og heilabilun-Ísafjörður	14.12.2011	8	4
Félagsliðar-Öldrun og heilabilun-Reyðarfjörður	15.12.2011	2	4
Félagsliðar-Öldrun og heilabilun-Reykjanesbær	14.12.2011	2	4
Félagsliðar-Öldrun og heilabilun-Sauðárkrókur	14.12.2011	5	4
Félagsliðar-Öldrun og heilabilun-Selfoss	15.12.2011	9	4
Forystufræðsla BSRB - Hópavinna, krefjandi samskipti og streita	11.10.2011	7	17
Forystufræðsla BSRB -Hópavinna, krefjandi samskipti og streita	11.10.2011	30	17
Forystufræðsla BSRB-Umsjón funda og í kappi við tímann	23.11.2011	24	12
Forystufræðsla BSRB-Umsjón funda og í kappi við tímann-Akureyri	23.11.2011	1	12
Forystufræðsla BSRB-Umsjón funda og í kappi við tímann-Vestmannaeyjar	23.11.2011	5	12
Framrás 1 - Ég og starfið	4.4.2011	26	36
Framrás 1 - Ég og starfið - Egilsstaðir	4.4.2011	1	0
Framrás 1 - Ég og starfið - Ísafjörður	4.4.2011	1	0
Heilbrigðisritarabréf vor og haust	1.9.2011	16	120
Heilbrigðisstofnunin á Blönduósi - Sterk liðsheild og jákvæð vinnustaðamening	7.6.2011	47	4
Heilsdagsfræðslufundur um menntakerfi fyrir alla og jafngildi náms	3.3.2011	138	6
Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins - Lækningin hefst í móttökunni	14.2.2011	16	4
Heilsugæslustöðin á Akureyri - Starfsandi og samstarfsvilji	12.9.2011	11	4
Hæfni - Að tjá sig án kvíða	15.3.2011	21	8
Hæfni-Árangursrík samskipti og skilvirkir fundir	14.11.2011	6	22
Isavia - Að takast á við breytingar	18.5.2011	9	4
Isavia - Starfsmannasamtöl - Reykjavík / Keflavík	3.2.2011	56	3
Isavia - Starfsmannasamtöl fyrir starfsmenn - Keflavíkflugvöllur	25.1.2011	26	4
Isavia - Starfsmannasamtöl fyrir starfsmenn - Reykjavík	31.1.2011	11	4
Isavia - Starfsmannasamtöl fyrir stjórnendur	25.2.2011	12	4
Ísafjarðarbær, fjölskyldusvið - Að efla liðsheild og vinna í teymum	9.11.2011	33	4
Járnsíða - Reglur um ökuskírteini	17.2.2011	35	16
Landspítali - Að auka hæfni sína í breyttu starfsumhverfi	4.4.2011	43	16
Launaskólinn - Þema I - Opinber vinnumarkaður, ráðning, starfslok og starfsskyldur	14.2.2011	31	22
Launaskólinn - Þema II - Vinnutími og afgreiðsla launa - Grunnnámskeið	7.3.2011	44	16
Launaskólinn - Þema II - Vinnutími og afgreiðsla launa - Grunnnámskeið - Akureyri	6.4.2011	20	16
Launaskólinn - Þema II - Vinnutími og afgreiðsla launa - Grunnnámskeið - Vestmannaeyjar	7.3.2011	7	16
Launaskólinn - Þema II - Vinnutími og afgreiðsla launa - Grunnnámskeið Búðardalur	7.11.2011	3	16
Launaskólinn - Þema II Starfsfólk skóla - sérstakir launaútreikningar - Valnámskeið	15.3.2011	32	8
Launaskólinn - Þema II Starfsfólk skóla - sérstakir launaútreikningar - Valnámskeið - Akureyri	13.4.2011	14	8



Launaskólinn - Þema II Starfsfólk skóla - sérstakir launaútreikningar - Valnámskeið - Búðardalur	15.11.2011	4	8
Launaskólinn - Þema II Starfsfólk skóla - sérstakir launaútreikningar - Valnámskeið - Vestmannaeyjar	15.3.2011	7	8
Launaskólinn - Þema II Vaktavinna, bakvaktir og afbrigðilegur vinnutími - Valnámskeið	14.3.2011	32	8
Launaskólinn - Þema II Vaktavinna, bakvaktir og afbrigðilegur vinnutími - Valnámskeið - Akureyri	14.4.2011	18	8
Launaskólinn - Þema II Vaktavinna, bakvaktir og afbrigðilegur vinnutími - Valnámskeið - Vestmannaeyjar	14.3.2011	7	8
Launaskólinn - Þema III - Fjarvera frá vinnu - launaðar fjarvistir	11.4.2011	38	14
Launaskólinn - Þema III - Fjarvera frá vinnu - launaðar fjarvistir - Búðardalur	11.4.2011	3	14
Launaskólinn - Þema IV - Mannauður og hæfni	12.1.2011	29	18
Launaskólinn - Þema IV - Mannauður og hæfni	11.5.2011	31	18
Launaskólinn Þema I - Opinber vinnumarkaður, ráðning, starfslok og starfsskyldur - Egilsstöðum	5.5.2011	16	22
Markaðssetning vöru og þjónustu - Akureyri	14.9.2011	5	0
Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum	7.3.2011	19	52
Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum	16.11.2011	21	52
Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum - Fjarnám - Akureyri	7.3.2011	7	52
Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum-Fjarnám - Ísafjörður	7.3.2011	7	52
Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum-Fjarnám Egilsstaðir	7.3.2011	1	52
Nám í mannauðsstjórnun fyrir millistjórnendur hjá ríkinu	12.5.2011	42	32
Nám í mannauðsstjórnun fyrir millistjórnendur hjá ríkinu	25.10.2011	32	32
Nýr vettvangur - Áhugasviðsgreining og túlkun	8.12.2011	17	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Hvað er gagnrýnin hugsun?	27.10.2011	29	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Hvatning og seigla á óvissutímum	22.3.2011	5	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Námsráðgjöf og starfsval	8.3.2011	28	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Námstækni og hæfileikinn til að læra	10.3.2011	32	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur- Að auka persónulegan styrk sinn	7.4.2011	10	4
Nýr vettvangur - Kynning á menntunarmöguleikum og námsstyrkjum	10.11.2011	3	4
Nýr vettvangur - Námsráðgjöf og starfsval	1.11.2011	5	4
Nýr vettvangur - Námstækni og hæfileikinn til að læra	8.11.2011	4	4
Nýr vettvangur - Þróun starfa og símenntun	10.11.2011	3	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Að auka persónulegan styrk sinn	1.12.2011	32	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Að efla sjálfstraust og sjálfsöryggi	3.2.2011	9	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Að efla sjálfstraust og sjálfsöryggi	4.10.2011	28	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Að geta talað máli sínu	17.2.2011	5	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Að geta talað máli sínu	13.10.2011	28	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Að sækja um starf og fá starf	24.3.2011	7	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Að takast á við breytingar	24.2.2011	8	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Að takast á við breytingar	20.10.2011	28	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Áfallahjálp og viðbrögð við vá	22.2.2011	6	6
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Áfallahjálp og viðbrögð við vá	18.10.2011	28	4

Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Áhugasviðsgreining og túlkun	14.4.2011	32	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Færnimappa og áhugasvið	31.3.2011	6	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Færnimappa og áhugasvið	24.11.2011	26	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Hagfræði skynseminnar	11.10.2011	34	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Hollusta og heilbrigði	1.3.2011	10	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Hollusta og heilbrigði	25.10.2011	27	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Hvað er gagnrýnin hugsun	3.3.2011	9	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Hvatning og seigla á óvissutímum	15.11.2011	26	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Kynning á menntunarmöguleikum og námsstærkjum	17.3.2011	28	4
Nýr vettvangur fyrir atvinnuleitendur - Þróun starfa og símenntun	15.3.2011	26	6
Rekspölur 1	28.2.2011	22	60
Rekspölur 2	8.4.2011	30	60
SDS - Vellíðan í vinnunni	17.3.2011	4	4
Skálatún-Samskipti á kvennavinnustöðum	9.11.2011	26	4
Skálatún-Starfsandi og samstarfsvilji	23.11.2011	14	12
Skálatún-Streita-álag og erfið mál fyrir stjórnendur	22.11.2011	12	4
Skrifstofubraut I í fjarnámi - Raunfærnimat	23.8.2011	4	150
Skrifstofubraut I í fjarnámi (11 ein.) - 1. önn	10.1.2011	14	150
Skrifstofubraut I í fjarnámi (11 ein.) - 2. önn	10.1.2011	6	150
Skrifstofubraut I í fjarnámi (11 ein.) 3. önn	23.8.2011	7	150
Skrifstofubraut II-1-önn	10.1.2011	3	150
Skrifstofubraut II-1-önn - fjarnám	23.8.2011	2	150
Skrifstofubraut I-Staðbundið nám -1.önn	24.8.2011	2	150
Skrifstofubraut I-Staðbundið nám -2.önn	6.1.2011	1	150
Starfsnám stuðningsfulltrúa - framhaldsnám	21.2.2011	31	80
Starfsnám stuðningsfulltrúa - framhaldsnám	26.9.2011	12	80
Starfsnám stuðningsfulltrúa - grunnnám	24.1.2011	22	160
Starfsnám stuðningsfulltrúa - grunnnám - FJARNÁM Patreksfirði	5.9.2011	1	160
Starfsnám stuðningsfulltrúa - grunnnám - 2 námskeið haustið 2011	5.9.2011	33	160
Starfsnám stuðningsfulltrúa - grunnnám fjarkennt á Ísafjörð	12.9.2011	20	160
Sýslumaðurinn á Blönduósi - Að takast á við erfiða viðskiptavini	20.1.2011	17	4
Sýslumaðurinn á Blönduósi - Efling sjálfstraust og áhrif sjálfmyndar	17.3.2011	10	4
Sýslumaðurinn á Blönduósi - Samskipti á kvennavinnustað	28.4.2011	15	4
Sýslumaðurinn á Húsavík - Viðhorf, liðsheild, starfsprot	8.11.2011	15	6
Talsmaður breytinga - Nýtt	9.11.2011	13	76
Tollstjóri - Inngangur að lögfræði	16.11.2011	27	4
Tollstjóri - Meðferð persónuupplýsinga og upplýsingalög	22.11.2011	16	6
Tollstjóri - Starfstengd enska I	18.10.2011	11	16
Tollstjóri - Stjórnarsýsla skatta og innheimtu	15.3.2011	11	6

Tollstjóri - Þjónustustjórnun - fjarkennt	21.3.2011	13	6
Tryggingastofnun - Að efla liðsheid	10.10.2011	6	4
Tryggingastofnun - Læsi	27.10.2011	3	0
Tryggingastofnun - Starfsmannasamtöl fyrir starfsmenn	1.3.2011	16	4
Tryggingastofnun - Starfsmannasamtöl fyrir stjórnendur	1.3.2011	13	6
Tryggingastofnun - Starfstengd enska	9.3.2011	35	16
Tryggingastofnun - Stjórnsýslulög	7.12.2011	1	0
Tryggingastofnun - Viðtals- og samtaltækni	16.11.2011	14	4
Tölvur og tölvunotkun - Excel framhaldsnámskeið	10.3.2011	20	26
Tölvur og tölvunotkun - Excel framhaldsnámskeið	18.10.2011	32	26
Tölvur og tölvunotkun - Fjárjóstur Google-NÝTT	11.11.2011	32	26
Tölvur og tölvunotkun - Grunnám	18.2.2011	30	80
Tölvur og tölvunotkun - Grunnám	27.9.2011	32	80
Tölvur og tölvunotkun - Hugarkort-NÝTT	29.11.2011	15	26
Tölvur og tölvunotkun - Myndvinnsla og myndavélar	1.4.2011	48	26
Tölvur og tölvunotkun - Myndvinnsla og myndavélar	11.11.2011	39	26
Tölvur og tölvunotkun - Outlook	18.2.2011	21	26
Tölvur og tölvunotkun - Outlook	27.9.2011	19	26
Tölvur og tölvunotkun - PowerPoint	10.3.2011	11	26
Tölvur og tölvunotkun - PowerPoint	18.10.2011	18	26
Tölvur og tölvunotkun - Publisher	1.4.2011	13	26
Tölvur og tölvunotkun - Publisher	11.11.2011	12	26
Tölvur og tölvunotkun - Word framhaldsnámskeið	22.4.2011	18	26
Tölvur og tölvunotkun - Word framhaldsnámskeið	29.11.2011	20	26
Tölvur og tölvunotkun-Hugarkort- vor og haust	29.11.2011	37	26
Verkefnastjórnun - vinnulag sem virkar - Fjarnám, Hornafjörður	26.4.2011	7	24
Verkefnastjórnun-vinnulag sem virkar	26.4.2011	59	24
Verkefnastjórnun-vinnulag sem virkar	13.10.2011	42	24
Verkefnastjórnun-vinnulag sem virkar-Fjarnám-Akureyri	26.4.2011	2	24
Verkefnastjórnun-vinnulag sem virkar-Fjarnám-Egilsstaðir	26.4.2011	5	24
Verkefnastjórnun-vinnulag sem virkar-Fjarnám-Selfoss	13.10.2011	1	0
Vinumálaskólinn - Þjónustustjórnun	6.5.2011	6	6
Þjónustustjórnun-Fjarkennt	1.3.2011	18	6
Þjónustustjórnun-Fjarkennt	24.10.2011	16	6
Samtals		3304	3066

