

Ársskýrsla 2018



Ársfundur 13. júní 2019

Efnisyfirlit

1.	Um Starfsmennt	2
	Stjórn og starfsmenn	2
2.	Starfsárið 2018 – samantekt.....	4
3.	Námsframboð og skráningar	5
	Hlutfallsleg skipting skráninga eftir stéttarfélagsaðild	6
4.	Nám, námsleiðir og viðburðir á vegum Starfsmenntar	7
	Samstarf við stofnanir um nám	10
5.	Ráðgjöf á sviði fræðslu og mannauðsefningar	12
6.	Þróunarverkefni og ýmis konar samstarf	14
	Fram fyrir skjöldu – þróun náms og námstækifæra fyrir opinbera starfsmenn.....	15
	Þróunarverkefni um rafrænt nám fangavarða	15
	Erlent samstarf	16
	Ýmis konar samstarf og símenntun starfsmanna	16
7.	Fjármögnun og rekstur	18
	Viðauki – Námsframboð og skráningar árið 2018	20

1. Um Starfsmennt

Fræðslusetrið Starfsmennt var stofnað árið 2001 og er samstarfsvettvangur fjármála- og efnahagsráðuneytis og flestra aðildarfélaganna BSRB um starfstengt nám, starfsþróun og ráðgjöf. Hlutverk setursins er að styðja færniþróun opinberra starfsmanna svo þeir séu betur í stakk búnir til að takast á við sífellt fjölbreyttari verkefni og jafnframt að auka möguleika stofnana á að þróa starfsvið sitt þannig að það samræmist þeim kröfum sem gerðar eru til þeirra á hverjum tíma.

Starfsmennt miðar að því að vera leiðandi starfsmenntar- og ráðgjafamiðstöð og eftirsóknarverður samstarfsaðili í viðleitni opinberra stofnana til að efla fagmennsku og færni í starfi og í að skapa uppbyggilegt og hvetjandi vinnuumhverfi. Starfsmennt er hugmyndabanki, umsjónaraðili og framkvæmdaðili að verkefnum sem lúta að starfsþróun ríkisstarfsmanna, metur þörf fyrir fræðslu hjá einstökum stofnunum eða stofnanahópum og hefur frumkvæði að því að búa til námskeið sem svara þeirri þörf. 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.

Nám og ráðgjöf Starfsmenntar eru stofnunum og starfsmönnum ríkisins að kostnaðarlausu ef um er að ræða þjónustu við starfsmenn sem eru félagsmenn í aðildarfélögum fræðslusetursins. Gerðir hafa verið samstarfssamningar við ýmsa mannauðssjóði bæjarstarfsmannafélaga, sjóði háskólamanna, annarra stéttarfélaganna 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. Ásgeir Kristinsson óskaði í byrjun árs eftir lausn frá setu í stjórn og sat Einar Mar Þórðarson sem varamaður fundi stjórnar árið 2018.

Aðalmenn:

- Árni Stefán Jónsson formaður (SFR – stéttarfélag í almannaðjónustu¹)
- Guðmundur H. Guðmundsson varaformaður (fjármála- og efnahagsráðuneyti)
- Arna Jakóbína Björnsdóttir (KJÖLUR – stéttarfélag starfsmanna í almannaðjónustu)

Varamenn:

- Jóhanna Þórdórsdóttir (SFR – stéttarfélag í almannaðjónustu)
- Einar Mar Þórðarson (fjármála- og efnahagsráðuneyti)
- Þórveig Þormóðsdóttir (Félag starfsmanna stjórnarráðsins)

Stjórn hélt níu fundi á árinu, þar af tvo með varamönnum og gestum. Ársfundur var haldinn 14. júní og var gestur fundarins Árný Elíasdóttir frá Attentus – mannauði og ráðgjöf ehf. sem fjallaði um rafrænt námsumsjónarkerfi til að halda utan um fræðslu og þjálfun fyrir starfsmenn og starfsmannahópa. Jólafundur var haldinn 14. desember og var gestur þess fundar Einar Birkir Einarsson frá Verkefnastofu um starfrænt Ísland sem fjallaði um aukna stafræna þjónustu hins opinbera og tók þátt í umræðum um hvað slík þróun þýði fyrir þjálfun opinberra starfsmanna.

Skoðunarmenn ársreikninga og löggiltir endurskoðendur voru frá endurskoðunarskrifstofunni Ernst & Young.

¹ Í ársbyrjun 2019 voru SFR – stéttarfélag í almannaðjónustu og Starfsmannafélag Reykjavíkurborgar sameinuð undir nafninu Sameyki, stéttarfélag í almannaðjónustu. Hér verður þó fjallað um félögin sem aðskilin þar sem skýrslan varðar starfsemi áður en sameining varð.

Nokkrar breytingar urðu í starfsmannahópi Starfsmenntar á árinu. Í lok mars hóf Helga Rún Runólfsdóttir töku fæðingarorlofs og Bergþóra Hrönn Guðjónsdóttir lét af störfum í lok maí að eigin ósk. Um mitt sumar hófu störf Steingerður Kristjánsdóttir og Júlía Hrönn Guðmundsdóttir og var sú síðarnefnda ráðin tímabundið til eins árs í fjarveru Helgu Rúnar. Aðrir starfsmenn voru Björg Valsdóttir, skrifstofustjóri, Guðfinna Harðardóttir, framkvæmdastjóri, Soffía Guðný Santacroce og Sólborg Alda Pétursdóttir, verkefnastjórar og Guðrún H. Sederholm sinnti sem fyrr náms- og starfsráðgjöf í verktöku. Starfsmannafundir voru haldnir nokkuð reglubundið yfir vetrartímann og urðu þeir alls 30 árið 2018.

2. Starfsárið 2018 – samantekt

Árið 2018 var framboð starfstengds náms á vegum Starfsmenntar fjölbreytt sem fyrr og snerti á margvíslegum mállefnum. Starfsmennt kaupir sæti á námskeiðum ýmissa fræðsluaðila fyrir aðildarfélagana sína og var þetta samstarf aukið enn frekar árið 2018 með því að fjölga fræðsluaðilum á höfuðborgarsvæðinu en einnig með samstarfi við Fræðslumiðstöð Vestfjarða, Farskóla Norðurlands vestra og SÍMEY á Akureyri. Árið 2018 voru skráningar í nám á vegum Starfsmenntar 3.554 á móti 3.237 árið 2017 og námstilboðin töldu 299 þetta ár á móti 240 árið 2017.

Fagháskólanám í opinberri stjórnsýslu við Háskólann á Bifröst var í fyrsta sinn í boði haustið 2018 en þó einungis fyrir afmarkaðan hóp félagsmanna SFR, sem höfðu sótt sérstaklega um að taka þátt í tilraunaverkefninu. Í verkefninu felst stuðningur við þátttakendur til að ljúka tveggja ára diplómanámi á grunnstigi háskóla, námið er tekið með vinnu. Við árslok 2018 voru 27 einstaklingar enn í námi á vegum Starfsmenntar við Bifröst.

Starfsmennt setti á laggirnar raunfærnimatsverkefni í samvinnu við Keili – miðstöð vísinda, fræða og atvinnulífs og með styrk úr Fræðslusjóði framhaldsfræðslunnar. Markmið verkefnisins var að bjóða upp á raunfærnimat á móti kröfum námskrár háskólabrúar Keilis til styttingar náms af háskólabrú. Mat fór fram bæði að vori og hausti og tóku alls 11 einstaklingar þátt. Í heildina fóru fram 26 matssamtöl og stóðust þátttakendur alls 150 feiningar (framhaldsskólaeiningar). Flestar metnar feiningar á einstakling voru 24 en að meðaltali fékk hver þátttakandi 14 feiningar metnar sem nýta má til styttingar á háskólabrú. Nær allir þátttakendur hófu nám við Keili í kjölfar raunfærnimats.

Bæði þessi verkefni, þ.e. fagháskólanám og raunfærnimat, eru hluti af þróunarverkefni sem unnið er á grundvelli fylgiskjals II með kjarasamningi FJR og SFR og hlaut á vinnslustigi nafnið *Fram fyrir skjöldu*.

Haustið 2018 var hrint úr vör námi skv. námskrá Fangavarðaskólans fyrir tiltekinn hóp starfsmanna Fangelsis-málastofnunar. Samþykkt var að kaupa aðgang að rafrænu námsumhverfi og var fyrsta námskeiðið fyrir fangaverði sett þar upp í nóvember 2018. Tuttugu starfsmenn voru skráðir í námið og námslok áætluð vorið 2019. Almenn ánægja hefur verið um framkvæmdina og er þessi samvinna afar mikilvæg fyrir Starfsmennt til að læra á tækifæri og annmarka rafræns námsumhverfis.

Starfsmennt hélt áfram samstarfi í Erasmusplus verkefninu You Dig IT þar sem skoðuð eru rafræn verkfæri (smáforrit) sem nýst geta í námi og kennslu. Þá var Starfsmennt með í Erasmusplus umsókn um KA2 samstarfsverkefnið Transforming VET 4.0, sem lýtur að þeim áskorunum sem starfsmenntun og kennarar innan starfsmenntunar standa frammi fyrir í tengslum við fjórðu iðnbýltinguna. Verkefnið hlaut samþykki þýsku landsskrifstofu Erasmusplus og fær því styrk úr Menntaáætlun ESB. Samstarfsaðilar eru frá Þýskalandi, Finnlandi og Hollandi.

Á þingi BSRB í október var Starfsmennt með kynningarbás og eins hélt framkvæmdastjóri erindi á fundi málefnaþóps um vinnumarkað framtíðarinnar um áskoranir fjórðu iðnbýltingarinnar og ábyrgð einstaklings á eigin símenntun. Að mörgu er að hyggja í tengslum við breytingar á vinnumarkaði og tækniþróun og mun mikilvægi sí- og endurmenntun vaxa enn frekar svo starfsmenn og stofnanir nái að viðhalda starfshæfni sinni og vera í takt við tímann.



3. Námsframboð og skráningar

Starfsmennt býður upp á margs konar nám og viðburði og er hluti þess opinn öllum en sumt einungis ætlað félagsmönnum aðildarféлага fræðslusetursins eða tilteknum starfshópum. Árið 2018 jók Starfsmennt samstarf sitt við fræðsluaðila m.a. á landsbyggðinni, til að greiða götu aðildarféлага að starfstengdu námi og til að auka fjölbreytni í námsframboði.

Árið 2018 voru námstilboð og viðburðir á vegum Starfsmenntar alls 299 eða fjórðungi fleiri en árið á undan þegar þau voru 240 og skráningum² í nám og á viðburði á vegum Starfsmenntar fjölgaði að sama skapi um 10% milli ára, úr 3.237 árið 2017 í 3.554 árið 2018 (sjá töflu 1).

Tafla 1. Nám, námsleiðir og viðburðir á vegum Starfsmenntar, framboð og skráningar 2014-2018

	Framboð		Skráning	
	Fjöldi	Breyting frá fyrra ári	Fjöldi	Breyting frá fyrra ári
Árið 2018	299	25%	3.554	10%
Árið 2017	240	19%	3.237	20%
Árið 2016	202	36%	2.692	34%
Árið 2015	149	-7%	2.011	-11%
Árið 2014	161	-14%	2.271	-10%

Í tölum yfir skráningu eru allir þeir sem sóttust eftir þátttöku í tilraunaverkefni um fagháskólanám í opinberri stjórnsýslu. Umsækjendur voru alls 58, þrjátíu var boðin þátttaka en við upphaf námsins, haustið 2018, var fjöldinn orðinn 28 (sjá nánar um verkefnið í kafla 4). Þá vill oft verða að ekki náist full þátttaka á öll námskeið á vegum Starfsmenntar. Því þurfti að fella 23 þeirra niður árið 2018 og afboða 109 einstaklinga sem höfðu skráð sig. Heildarfjöldi þátttakenda í námi árið 2018 varð því 3.415 og heildarfjöldi haldinna námskeiða og viðburða var 276 (sjá töflu 2 og nánar í kaflanum *Nám, námsleiðir og viðburðir á vegum Starfsmenntar*).

Tafla 2. Framboð og raunfjöldi þátttakenda árið 2018

	Framboð	Fjöldi þátttakenda
Haldin námskeið og viðburðir	276	3.415
Námskeið og viðburðir felld niður	23	109
Fagháskóli – utan tilraunahóps ³	Á ekki við	30
Alls	299	3.554

Starfsmennt hefur að auki haldið utan um skráningar þátttakenda á námskeið fyrir starfsmenn og trúnaðarmenn stéttarféлага innan vébanda BSRB og ASÍ og á *Gott að vita* námskeið og fyrirlestra á vegum SFR og Starfsmannafélags Reykjavíkurborgar. Árið 2018 var í heildina boðið upp á 21 námskeið innan forystufræðslu BSRB og ASÍ og skráðu 212 einstaklingar sig á þau. Fjöldi *Gott að vita* námskeiða

² Gerður er greinarmunur á *skráningum* og *þátttöku* að því leyti að skráningar ná yfir allt námsframboð hvort sem námskeið voru haldin eður ei, en þátttaka nær einungis yfir það nám (námskeið/námsleiðir/fyrirlestra/viðburði) sem haldin voru.

³ Hér eru meðtalin þau sem sóttu um að vera með í tilraunahópi um fagháskólanám í opinberri stjórnsýslu og var hafnað sem og þau sem fengu boð um að vera með en hættu við.

og fyrirlestra náði 77 og voru skráningar á þau alls 745. Heildarfjöldi skráninga á vef Starfsmenntar náði því 4.511 sem er um 2% aukning frá fyrra ári þegar heildarfjöldi skráninga var 4.409.

Hlutfallsleg skipting skráninga eftir stéttarfélagsaðild

Nám á vegum Starfsmenntar er félagsmönnum aðildarféлага og samstarfssjóða að kostnaðarlausu en aðrir greiða námskeiðsgjöld. Af heildarfjölda skráninga í nám og á viðburði á vegum Starfsmenntar árið 2018 voru um 36% úr röðum félagsmanna SFR, sem er nokkru hærra en var árið á undan þegar hlutfallið var um 27%. Mikil aukning er í skráningum félagsmanna Kjalar og má rekja það að einhverju leyti til samstarfs Starfsmenntar og SÍMEY á Akureyri. Þá jókst einnig skráning félagsmanna Starfsmannafélags Reykjavíkur þó svo hlutfall þeirra af heildarfjölda sé það sama milli ára og töluvert fleiri félagsmenn aðildarféлага BHM sóttu námskeið á vegum Starfsmenntar árið 2018 en árið á undan, sjá nánari skiptingu skráninga eftir stéttarfélögum í töflu 3.

Tafla 3. Fjöldi og hlutfallsleg skipting skráninga e. stéttarfélögum árin 2017 og 2018⁴

	Árið 2018		Árið 2017		
	Skráningar alls	Hlutfall af heildar- skráningu	Skráningar alls	Hlutfall af heildar- skráningu	Hlutfallsleg breyting milli ára
SFR	1.267	36%	870	27%	46%
FFR	278	8%	262	8%	6%
FSS	13	0%	13	0%	0%
Kjölur	131	4%	44	1%	198%
KSG ⁵	374	11%	440	14%	-15%
Samflot	536	15%	471	15%	14%
St.Rv.	48	1%	29	1%	66%
BSRB	20	1%	44	1%	-55%
ASÍ	109	3%	268	8%	-59%
BHM	610	17%	341	11%	79%
Aðrir	168	5%	455	14%	-63%
Alls	3.554	100%	3.237	100%	10%

⁴ Tölurnar ná einungis yfir nám, námsleiðir og viðburði á vegum Starfsmenntar, þ.e. ekki eru teknar með skráningar í forystufræðslu og á *Gott að vita* námskeiðin líkt og verið hefur í ársskýrslum fyrri ára.

⁵ KSG stendur fyrir Starfsmannafélag Kópavogs, Starfsmannafélag Garðabæjar og Starfsmannafélag Suðurnesja.

4. Nám, námsleiðir og viðburðir á vegum Starfsmenntar

Framboð starfstengds náms á vegum Starfsmenntar var fjölbreytt sem fyrr og snerti á margvíslegum málafnum. Val á starfstengdu námsframboði byggði m.a. á greiningum á fræðsluþörfum starfsmanna nokkurra ríkisstofnana, sem fram fóru árin 2016 og 2017. Meðal þess sem greiningar á fræðsluþörfum opinberra starfsmanna sýndu var þörf á frekari færni í notkun upplýsingatækni, þjónustustjórnun og sjálfsstyrkingu bæði fyrir starfsmenn í framlínu og bakvinnslu. Starfsmennt jók því framboð sitt á sumum þessara sviða en einnig var lögð meiri áhersla á að vekja athygli á námskeiðum sem þegar eru í boði hjá fræðslusetrinu. Þetta leiddi til þess að ásókn jókst í nám í tölvum og upplýsingatækni um 95% milli ára 2017 og 2018, en árið 2018 sóttu 447 þátttakendur nám til að auka færni sína á þessu sviði á móti 229 árið á undan. Þá varð einnig gríðarlega aukning þátttakenda á sjálfsstyrkingarnámskeiðum milli ára eða úr 29 þátttakendum árið 2017 í 213 þátttakendur árið 2018, sem telst vera aukning um 395% og skýrist sú aukning m.a. af því að námskeiðum af þessu tagi var fjölgað í námsframboði Starfsmenntar.

Starfsmennt á í samstarfi við ýmsa fræðsluaðila um kaup á sætum á námskeiðum hjá þeim fyrir aðildarfélag sína og var það samstarf aukið enn frekar árið 2018 með því að kaupa sæti á námskeiðum hjá fleiri fræðsluaðilum á höfuðborgarsvæðinu en verið hefur en einnig með auknu samstarfi við fræðsluaðila á landsbyggðinni sem þýddi að félagsmenn aðildarfélaga gátu sótt tiltekin starfstengd námskeið hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða, Farskóla Norðurlands vestra og SÍMEY á Akureyri. Samstarf sem þetta gefur félagsmönnum aðildarfélaga færi á að sækja sér fræðslu heima í héraði, sem sparar bæði tíma og ferðakostnað. Sem fyrr segir taldi framboð Starfsmenntar 299 námskeið, námsleiðir eða viðburði, en 23 námskeið þurfti að fella niður sökum ónógrar þátttöku.

Frekari tölur yfir námskeið og fjölda þátttakenda eftir innihaldi náms má finna í töflu 4.



Tafla 4. Innihald námskeiða/viðburða og fjöldi þátttakenda og skráðra árið 2018

	Námskeið/ viðb. haldin	Fjöldi þátttakenda	Námskeið felld niður	Fjöldi skráðra
Almennur bókari	1	13	–	–
Bókhald og fjármál	4	21	–	–
Endurmenntun atvinnubílstjóra	30	218	–	–
Fangavarðaskóli	1	20	–	–
Farandfyrirlestur	39	897	4	31
Félagsliði	5	56	–	–
Jafnlaunastaðall	32	504	8	27
Kennslufræði fullorðinna	5	79	–	–
Launaskólinn	1	11	–	–
Læknaritari	1	4	–	–
Opinber stjórnsýsla - kynning	1	22	–	–
Opinber stjórnsýsla – fagháskólanám ⁶	1	28	–	–
Opinber stjórnsýsla - undirbúningsnámskeið	1	22	–	–
Raunfærnimat - kynning	2	26	–	–
Sjálfsstyrking	20	213	4	22
Skjala- og gæðastjórnun	8	116	1	2
Sóttthreinsitæknir	2	18	–	–
Stjórnun og heilbrigt vinnuumhverfi	15	127	1	2
Stuðningsfulltrúi	1	1	–	–
Tungumál fyrir atvinnulífið	3	15	2	10
Tölvur og upplýsingatækni	48	447	–	–
Verkefnastjórnun	10	85	1	1
Viðurkenndur bókari	4	11	–	–
Vísdómur	–	–	2	14
Þjónustustjórnun	25	316	–	–
Þróttur	16	145	–	–
Alls	276	3.415	23	109

Námskeið um jafnlaunavottun, gæðastjórnun og skjölun

Lög um jafnlaunavottun voru innleidd árið 2017 og lauk þar með tilraunaverkefninu sem Starfsmennt hafði átt aðild að. Stjórn taldi því tímabært að óska eftir því að námskeiðin flyttust til annars framkvæmdaaðila, sér í lagi í ljósi þess að þátttakendur á þeim voru að meirihluta utan aðildafélaga Starfsmenntar. Haustið 2018 tók Endurmenntun HÍ námskeiðin upp á sína arma, en Starfsmennt hélt áfram að bjóða félagsmönnum aðildarfélaga sinna sæti á námskeiðunum sér að kostnaðarlausu. Þátttakendur á jafnlaunastaðalsnámskeiðum voru 504 árið 2018 en árið á undan voru þeir 330. Þá varð

⁶ Hér eru þau 30, sem talin eru með í töflu 2 sem *utan tilraunahóps*, ekki höfð með heldur einungis þau 28 sem hófu nám haustið 2018.

einnig aukning þátttakenda á námskeið um skjala- og gæðastjórnun, en slík námskeið eru oft tekin í tengslum við nám um innleiðingu jafnlaunastaðals. Árið 2018 sóttu 116 þátttakendur nám á þessu sviði á móti 82 árið 2017 og telst það vera aukning um 41%.

Fagháskólanám í opinberri stjórnsýslu

Fagháskólanám í opinberri stjórnsýslu var í fyrsta sinn í boði haustið 2018 en þó einungis fyrir afmarkaðan hóp félagsmanna SFR, sem sótt höfðu sérstaklega um að taka þátt í tilraunaverkefninu. Verkefnið byggir á fylgiskjali II í kjarasamningi SFR og fjármála- og efnahagsráðherra frá 28. október 2015 og var námið þróað í samvinnu við Háskólann á Bifröst. Í því felst stuðningur við þátttakendur við að ljúka tveggja ára diplómanámi á grunnstigi háskóla og er námið tekið með vinnu. Tveir viðburðir voru haldnir til að undirbúa þátttakendur undir námið, þann 28. maí 2018 var haldið námskeið um námstækni, heimildaleit, hópavinnu og verkefnaskil og þann 17. ágúst 2018 fóru 22 af þátttakendum í dagsferð upp á Bifröst og fengu almenna kynningu á skólanum og fyrirkomulagi náms.

Hluti af verkefninu var einnig að þróa heildstæða námsleið sem lýkur með BA gráðu í opinberri stjórnsýslu með það að markmiði að slíkt nám yrði í boði við Háskólann á Bifröst frá og með hausti 2019.

Raunfærnimat - kynningarfundir

Starfsmennt setti á laggirnar raunfærnimatsverkefni í samvinnu við Keili – miðstöð vísinda, fræða og atvinnulífs og með styrk úr Fræðslusjóði. Markmið verkefnisins var að bjóða upp á raunfærnimat á móti kröfum námskrár háskólabrúar Keilis. Tveir kynningarfundir voru haldnir, sá fyrri var þann 21. febrúar 2018 og sóttu hann 7 manns og sá síðar var að hausti, þann 11. október og sóttu hann 14 þátttakendur (sjá meira um árangur raunfærnimatsins í kaflanum *Þróunarverkefni, samstarf og gæði*).

Fangavarðaskólinn

Haustið 2018 var hrint úr vör námi skv. námskrá Fangavarðaskólans fyrir tiltekinn hóp starfsmanna Fangelsismálastofnunar sem ekki hafði gefist kostur á að ljúka þessu námi fyrr. Verkefnið var liður í úrvinnslu bókunar með kjarasamningi SFR og ríkisins frá 2015. Samþykkt var að kaupa aðgang að rafrænu námsumhverfi og var fyrsta námskeiðið fyrir fangaverði sett þar upp í nóvember 2018. Tuttugu starfsmenn stunda námið samhliða vinnu og er áætlað að námslok verði vorið 2019 (sjá nánar í kaflanum *Þróunarverkefni, samstarf og gæði*).

Námskeið til að styðja við heilbrigt vinnumhverfi

Eitt af hlutverkum Starfsmenntar er að styðja stjórnendur við mótun vinnustaðamenningar og starfsumhverfis sem miðar að því að auka ánægju og hvatningu í starfi. Til að mæta þessu bauð Starfsmennt aðildarfélögum sínum að sækja ýmis námskeið m.a. um breytingastjórnun, starfsmannasamtöl, hlutverk hópstjóra, jafningjastjórnun og samskipti á vinnustöðum. Þá voru í boði tvö 12 klst. námskeið, annað í janúar og hitt í október, um sálfræðilega og félagslega áhættuþætti á vinnustað eins og streitu, kulnun, áreitni, samskiptavanda og viðbrögð við slíku. Árið 2018 sóttu 127 einstaklingar námskeið til að styðja við heilbrigt vinnumhverfi sem er þó nokkru fleiri en árið á undan þegar 29 einstaklingar sóttu svipuð námskeið.

Námskeið fyrir kennara og leiðbeinendur

Tvö námskeið voru haldin í húsnæði Starfsmenntar í september 2018, hið fyrra var þann 13. september og hið síðara þann 20. september. Kennurum og leiðbeinendum, sem kenna á námskeiðum á vegum Starfsmenntar, var boðið að sitja þessi 3 klst. námskeið, sér að kostnaðarlausu og nýttu 23 kennarar

sér það. Til viðbótar óskaði stofnun eftir því að fá til sín námskeið fyrir starfsþjálfara, sem snerti að mestu leyti á sambærilegu efni og farið er yfir á kennslufræðnámskeiðum. Tvisvar voru haldnar vinnustofur fyrir kennara á vegum Fangelsismálastofnunar þar sem farið var yfir atriði sem varða kennslufræði fullorðinna og hvernig best er að bera sig að við hönnun náms fyrir rafrænt umhverfi. Fyrri vinnustofan var í október og sú síðari í nóvember.

Samstarf við stofnanir um nám

Starfsmennt vinnur með stofnunum ríkis og sveitarfélaga við þróun og uppsetningu náms fyrir starfsmenn þeirra og er oft um að ræða eftirfylgni ráðgjafaverkefna þar sem Starfsmennt hefur komið að greiningu fræðsluþarfa fyrir stofnanir. Slík námskeið eru félagsmönnum aðildarfélaga og samstarfsaðila fræðslusetursins að kostnaðarlausu en greitt er fyrir þá starfsmenn sem ekki falla þar undir. Árið 2018 voru skipulögð námskeið fyrir ýmsar ríkisstofnanir og einnig fengu Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu, Skálatún og Seljudalur – þjónustuíbúðir aðstoð Starfsmenntar við að setja upp námskeið fyrir starfsmenn í umönnun fatlaðra. Í heildina voru skipulögð 102 námskeið fyrir stofnanir og sveitarfélög, 8 þeirra þurfti að fella niður vegna ónógrar þátttöku en alls sóttu tæplega 1.700 starfsmenn starfstengd námskeið sem sett voru upp með þessum hætti árið 2018, sjá nánar í töflu 5.

Tafla 5. Samstarf við stofnanir um nám, fjöldi námskeiða og þátttakenda árið 2018

Stofnun	Námskeið haldin	Námskeið felld niður	Fjöldi þátttakenda
Dómstólaráð	–	2	–
Fangelsismálastofnun	2	–	31
Fríhafnarskólinn	4	–	81
ISAVIA	6	2	114
Landspítali	10	–	170
Samgöngustofa	1	–	22
Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu	6	–	142
Sýslumaðurinn á Norðurlandi vestra	1	–	22
Sýslumaðurinn á Suðurlandi	1	–	21
Sýslumaðurinn á Vesturlandi	1	–	21
Tollstjóri	8	–	91
Tryggingastofnun	3	–	86
Útlendingastofnun	1	–	13
Vinnueftirlitið	4	–	57
Hafnarfjörður	8	2	198
Kópavogur	16	–	145
Seljudalur	1	1	12
Skálatún	1	–	15
Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæði	19	1	444
Alls	94	8	1.685

Hér eru ótalin öll þau námskeið sem starfsmenn hafa sótt sem eru ekki skipulögð sérstaklega sem stofnananám í samstarfi við vinnuveitenda heldur meira leitast við að mæta þörfum einstakra starfsmanna eða starfshópa þvert á stofnanir. Má hér nefna ýmis fjarnámskeið í notkun upplýsingatækni, vefnám um þjónustustjórnun og námskeið á sviði verkefnastjórnunar og sjálfseflingar.

5. Ráðgjöf á sviði fræðslu og mannauðsefningar

Starfsmennt býður stofnunum *Ráðgjafa að láni* til að aðstoða við verkefni sem tengjast fræðslu og mannauðsefningu og hafa það markmið að vekja athygli á mikilvægi símenntunar og styðja við stefnumiðaða starfsþróun innan stofnana. Árið 2018 voru unnin nokkur verkefni á sviði fræðslugreininga og eins hafði Starfsmennt milligöngu um vinnu ráðgjafa til að efla starfsanda hjá stofnun.

Eftirfarandi verkefni voru unnin á sviði mannauðsráðgjafar árið 2018:

ISAVIA

Tvö verkefni voru unnin með ISAVIA árið 2018, annars vegar vegna starfsmanna á skrifstofu aðgangasmála og farþegaaksturs og hins vegar vegna starfsmanna rekstrarstjórnstöðvar. Markmið verkefnanna voru að greina þörf fyrir fræðslu og leggja fram tillögur að leiðum til að mæta þeirri þörf. Afurðin var fræðsluáætlun með tillögum að leiðum til að mæta fræðsluþörf.

Landspítali, háskólasjúkrahús

Markmið verkefnisins er að greina hæfnikröfur starfa í flutningsþjónustu, þörf starfsmanna fyrir fræðslu og leggja fram tillögur að leiðum til að mæta þeirri þörf.

Sýslumaðurinn á Suðurnesjum

Sýslumaðurinn á Suðurnesjum nýtti sér þjónustu *Ráðgjafa að láni* til að styðja við heilbriggt starfsumhverfi og styrkja starfsanda og vinnustaðamenningu.

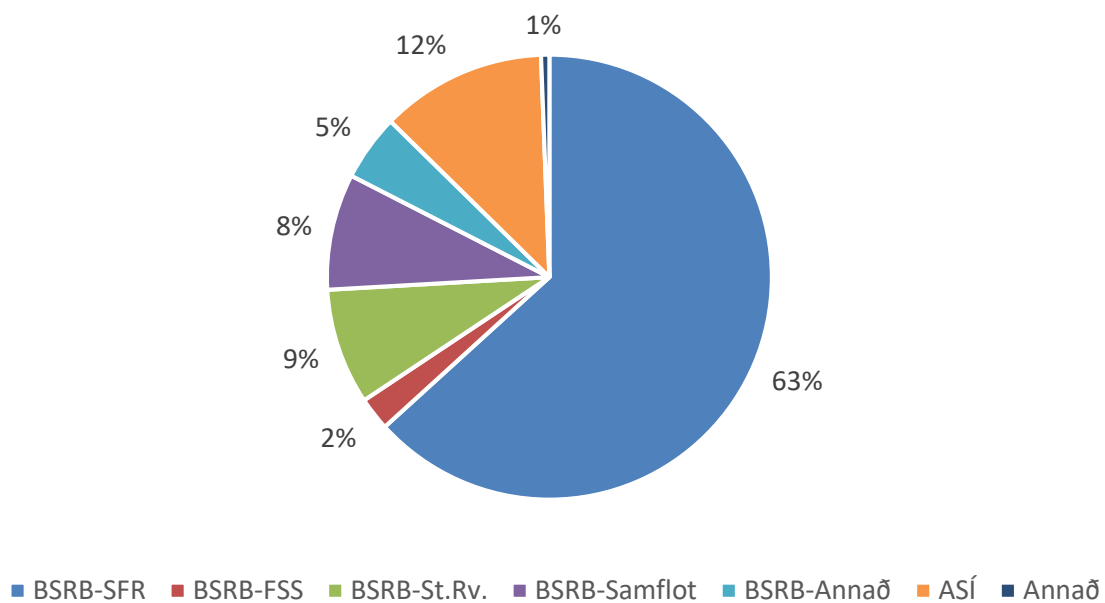
Tryggingastofnun

Markmið verkefnisins var að greina þörf fyrir fræðslu og leggja fram í námsvísi tillögur að leiðum til að mæta þeirri þörf. Verkefnið var liður í undirbúningi TR skólans, sem er virkt ferli starfsþróunar innan stofnunarinnar.

Einstaklingar geta einnig sótt ráðgjöf til Starfsmenntar sem hefur það markmið að hvetja starfsmenn til ábyrgðar á eigin starfsþróun og að benda á leiðir til náms bæði innan formlega skólakerfisins og þess óformlega t.d. á vettvangi Starfsmenntar. Ráðgjöfinni er ætlað að auðvelda fólki að átta sig á styrkleikum sínum, færni og áhuga til að eiga hægara með að ákveða stefnu í námi og starfi. Þjónustan er að stærstum hluta fjármögnuð úr Fræðslusjóði sem byggir á ákvæðum laga nr. 27/2010 um framhaldsfræðslu.

Árið 2018 sóttu 75 einstaklingar þjónustu ráðgjafa hjá Starfsmennt og urðu viðtölin alls 166 þar sem sumir komu oft en einu sinni. Þetta er mikil aukning viðtala frá árinu 2017 þegar þau voru 39 og má að mestu rekja ástæðuna til verkefnis um raunfærnimat á móti kröfum háskólabrúar Keilis, en stór hluti slíkra verkefna krefst viðveru ráðgjafa og fellur því undir þennan lið þjónustunnar. Nærri 90% þeirra sem nýttu sér þjónustuna þetta árið voru konur og meðalaldur þjónustuþega nam 46,3 árum. Félagsmenn aðildarfélaga BSRB eru í miklum meirihluta þeirra sem sækja starfsþróunarráðgjöf hjá Starfsmennt, flestir eru úr röðum SFR félagsmanna, því næst félagsmenn Starfsmannafélags Reykjavíkurborgar og Samflotsins. Skiptingu ráðgjafaviðtala eftir stéttarfélögum og bandalögum má sjá á myndinni hér að neðan.

Skipting ráðgjafaviðtala eftir stéttarfélögum og bandalögum 2018



6. Þróunarverkefni og ýmis konar samstarf

Starfsmennt tekur þátt í ýmis konar þróunarverkefnum á sviði menntamála og kynnir þjónustu sína hvenær sem færi gefst. Árið 2018 voru í heildina send út 29 veffréttabréf með umfjöllun um nám og þjónustu Starfsmenntar. Þá hefur Starfsmennt einnig sent út veffréttabréf á markhóp Forystu- og trúnaðarmannafræðslu stéttarféлага en skráning á þau námskeið fer fram á vef Starfsmenntar. Í heildina fóru 12 fréttabréf út þar sem vakin var athygli á námskeiðum fyrir þann markhóp. Starfsmennt nýtir líka Facebook samfélagsmiðilinn til að vekja athygli á málum sem varða starfsemi fræðslusetursins og í nóvember var settur á vef Starfsmenntar nýr efnisflokkur *Sitthvað forvitnilegt* og birtust þar þrír pistlar í nóvember og desember um starfsánægju og vellíðan á vinnustað, stress og kulnun.

Námsvísir Starfsmenntar kom út um miðjan ágúst 2018 og var bæði birtur á heimasíðu fræðslusetursins sem og sendur út til félagsmanna aðildarféлага, stofnana og samstarfssjóða. Þá tóku starfsmenn og framkvæmdastjóri þátt í nokkrum viðburðum og héldu eftirfarandi kynningar á árinu 2018:

- Janúar, framkvæmdastjóri kynnti námskeið og aðra þjónustu Starfsmenntar á trúnaðarmannaráðsfundi SFR.
- Mars, Sólborg Alda Pétursdóttir, verkefnastjóri hjá Starfsmennt, hélt erindi um raunfærnimat á menntadegi BSRB.
- Maí, Starfsmennt sat fund Starfsþróunarnefndar sveitarfélaga í maí þar sem rætt var um nám fyrir starfsmenn sveitarfélaga, m.a. félagsliðanám, nám fyrir skólaliða og stuðningsfulltrúa, nám leikskólaliða og launafulltrúa. Í kjölfarið, eða þann 6. júní, stóð Starfsmennt fyrir rýnifundi fulltrúa vinnuveitenda og starfsmanna um starf félagsliða þar sem farið var yfir hæfnikröfur námsins og hvort þær samsvöruðu raunkröfum starfs. Borgarholtsskóli tók svo niðurstöðurnar og nýtti til endurskoðunar á fyrirliggjandi námi og þróunar á námslýsingu á 180 eininga námi á framhaldsskólastigi.
- Ágúst, framkvæmdastjóri tók þátt í málstofu NVL um grunnleikni fullorðinna og hélt stutt erindi um *You Dig IT* verkefnið og notkun smáforrita í nám og kennslu.
- Í september tók Starfsmennt á móti fjórum fulltrúum fræðslusetursins *Centras Dainava* sem staðsett er í borginni Druskininkai í Litháen. Segja má að Dainava sé nokkurs konar systurstofnun Starfsmenntar því þar fer fram þjálfun embættismanna og starfsmanna í stjórnsýslu sveitarfélaga. Auk þess að kynna eigin starfsemi hafði Starfsmennt milligöngu um heimsóknir Litháenana til eftirtalinnna aðila hér á landi: Virk, starfsendurhæfing, Samband íslenskra sveitarfélaga, SFR – stéttarfélag í almannaðjónustu, Fræðslumiðstöð atvinnulífs og Starfsþróunarsetur háskólamanna. Samræðurnar gengu helst út á þjálfun fyrir embættismenn og opinbera starfsmenn, almenna þjálfun í opinberri stjórnsýslu og helstu áskoranir í þeim efnum og á Starfsmennt núna heimboð til Litháen.
- Í október var Starfsmenn með kynningarbás á þingi BSRB og framkvæmdastjóri hélt erindi um áskoranir fjórðu iðnbyltingarinnar og ábyrgð einstaklings á eigin símenntun á fundi málefnaþóps um vinnumarkað framtíðarinnar.



Fram fyrir skjöldu – þróun náms og námstækifæra fyrir opinbera starfsmenn

Í fylgiskjali II með kjarasamningi FJR og SFR er fjallað um sameiginlegt verkefni aðila, sem á vinnslustigi hlaut nafnið *Fram fyrir skjöldu*. Markmið þess eru m.a. að styrkja íslenska stjórnsýslu, efla þekkingu opinberra starfsmanna á viðurkenndum stjórnsýsluháttum og tryggja aðgengi að framúrskarandi náms- og starfsþróunarleiðum fyrir opinbera starfsmenn.

Tvö verkefni voru unnin á árinu sem tengjast bókuninni, annars vegar fagháskólanám í opinberri stjórnsýslu við Háskólann á Bifröst og hins vegar raunfærnimat á mótum kröfum háskólabrúar Keilis til að stytta námstíma að lokaprófi frá brúnni.

Fagháskólanám í opinberri stjórnsýslu

Alls bárust 58 umsóknir um þátttöku í tilraunaverkefni um fagháskólanám í opinberri stjórnsýslu, 15 þeirra reyndust ófullnægjandi en 43 umsækjendur töldust fullnægja skilyrðum um þátttöku. Í heildina var 30 einstaklingum boðið að taka þátt í tilraunaverkefninu og þrjár umsóknir voru valdar til vara. Í ljós kom að fjórir af þessum 30 uppfylltu ekki inngangskröfur Bifrastar í námið og því var öllum varamönnum boðin þátttaka. Um miðjan ágúst tilkynnti einn þátttakenda úrsögn sína þannig að haustið 2018 hófu 28 manns námið við Bifröst. Í nóvember barst enn ein úrsögnin úr náminu svo í árslok 2018 voru því 27 einstaklingar skráðir í námið á vegum Starfsmenntar.

Starfsmennt sinnti undirbúningi einstaklinga fyrir námið og hélt sérstaklega utan um þennan tiltekna hóp námsmanna. Undirbúningsnámskeið fyrir þátttakendur var haldið þann 28. maí 2018 þar sem teknir voru fyrir þættir eins og námstækni, heimildaleit, hópavinna og verkefnaskil og þann 17. ágúst 2018 var farin dagsferð upp á Bifröst til að skoða staðinn og hrista hópinn enn frekar saman. Í millitíðinni var stofnaður hópur á Facebook fyrir þátttakendur til að eiga í samskiptum sín á milli sem og við starfsmenn Starfsmenntar.

Raunfærnimat á mótum kröfum háskólabrúar Keilis

Til að mæta þörfum þeirra, sem ekki hafa lokapróf af framhaldsskólastigi og eru um þriðjungur félagsmanna SFR⁷, var leitað eftir samstarfi við Keili, miðstöð vísinda, fræða og atvinnulífs um þróun raunfærnimats í útvöldum greinum háskólabrúar. Styrkur fékkst úr Fræðslusjóði til verkefnisins og var það framkvæmt tvisvar, að vori og hausti árið 2018.

Inntökuskilyrði í raunfærnimatið voru þau sömu og inntökuskilyrði háskólabrúar þ.e. að vera 23 ára eða eldri, með samtals þriggja ára almenna starfsreynslu og hafa lokið að lágmarki 70 einingum úr framhaldsskóla, þar af sex einingum í stærðfræði, sex einingum í íslensku og sex einingum í ensku.

Boðið var upp mat á mótum kröfum sex greina: Stærðfræði 1 (STÆ2A06), Stærðfræði 2 - Tölfræði (STÆ3AT06), Upplýsingatækni (UPT2A06), Upplýsingatækni og tölfræði (UTÖ2B06), Danska (DAN2A06) og Bókfærsla (INN2A06).

Alls tóku 11 einstaklingar þátt í raunfærnimatinu, allt konur og var meðalaldur þeirra 50 ár. Í heildina fóru fram 26 matssamtöl og stóðust þátttakendur alls 150 feiningar (framhaldsskólaeiningar) í matinu. Flestar metnar feiningar á einstakling voru 24 en fjöldi metinna eininga var 14 pr. þátttakanda. Níu af þessum 11 þátttakendum hófu strax nám við Keili í kjölfar raunfærnimats og nýttu sér þannig matið til styttingar náms. Einn þátttakandi var þegar í námi við Keili þegar raunfærnimatið bauðst.

Þróunarverkefni um rafrænt nám fangavarða

Fangavarðaskólinn var endurvakinn í haust í samvinnu Starfsmenntar og Fangelsismálastofnunar. Eftir þarfagreiningu var ákveðið að setja allt bóklegt nám í rafrænt umhverfi en bjóða áfram upp á verklega

⁷ Sbr. niðurstöður sérkönnunar með *Stofnun ársins* árið 2017 þar sem m.a. var spurt um hvert væri hæsta stig menntunar sem félagsmaður hefði lokið.

kennslu í staðnámi. Keyptur var aðgangur að tölvukerfinu Eloomi, frá Danmörku, í þeim tilgangi að læra á rafrænt námsumhverfi og prófa sig áfram í uppsetningu stofnana náms í slíku umhverfi.

Til að undirbúa kennara Fangavarðaskólans sem best, hélt Starfsmennt vinnustofur þar sem farið var yfir helstu atriði rafrænnar kennslu, gerð rafræns námsefnis, kerfið kynnt fyrir þeim og þeim kennd kennslumyndbandsgerð. Haldnar voru tvær vinnustofur fyrir tvo aðskilda hópa kennara, sú fyrri í október og sú síðari í nóvember.

Í byrjun nóvember hélt Fangelsismálastofnun kynningarfund fyrir námmennina sjálfa og var Starfsmennt með hluta af dagskránni til að kynna kerfið og vinnulag í náminu. Fyrsta námskeiði Fangavarðaskólans í rafrænu námsumhverfi var hleypt af stokkunum 19. nóvember og lauk því þann 20. desember. Þar sem rafræni Fangavarðaskólinn er þróunarverkefni, hefur verið lögð áhersla á endurgjöf frá skólastjórnendum, kennurum og nemendum. Fyrstu viðbrögð hafa verið jákvæð og hefur verkefnið nýst Starfsmennt gríðarlega vel til að læra á ýmis konar tækifæri og annmarka rafræns námsumhverfis. Námslok eru áætluð í maí 2019.

Erlent samstarf

Starfsmennt hélt áfram samstarfi í Erasmusplus verkefninu *You Dig IT* þar sem á að skoða minnst 10 rafræn verkfæri (smáforrit) sem nýst geta í námi og þjálfá leiðbeinendur í notkun þeirra.



Starfsmenn og framkvæmdastjóri sóttu alls fimm fundi vegna þessa verkefnis á árinu 2018 en því lýkur um mitt ár 2019.

Þá var Starfsmennt með í Erasmusplus umsókn um KA2 samstarfsverkefnið *Transforming VET 4.0*, sem lýtur að þeim áskorunum sem starfsmenntun og kennarar innan starfsmenntunar standa frammi fyrir í tengslum við fjórðu iðnbyltinguna. Verkefnið hlaut samþykki þýsku landsskrifstofu Erasmusplus og fær því styrk úr Menntaáætlun ESB. Það hefst formlega í janúar 2019 og eru samstarfsaðilar alls fimm utan Starfsmenntar, þrír frá Þýskalandi, einn frá Hollandi og einn frá Finnlandi.

Ýmis konar samstarf og símenntun starfsmanna

Starfsmennt er aðili að Leikn, samtökum fullorðinsfræðsluaðila á Íslandi og eins situr framkvæmdastjóri í sérfræðingahópi EPALÉ hér á landi, sem er samstarfsnet fullorðinsfræðsluaðila í Evrópu og Rannís sér um fyrir Íslands hönd.

Starfsmenn sóttu ýmis konar fundi, námskeið og ráðstefnur á árinu m.a. um nýsköpun í opinberum rekstri, öryggismál og netnotkun, náms- og starfsráðgjöf, starfsendurhæfingu, notkun nútímatækni í námi og starfi, hæfnigreiningar starfa, rafræna þjónustu hins opinbera, og raunfærnimat.

7. Fjármögnun og rekstur

Heildartekjur árið 2018 voru tæplega 161 m.kr. og jukust þær milli ára um ríflega 50 m.kr. Þessi aukning skýrist einna helst af 44 m.kr. framlagi Próunar- og símenntunarsjóðs SFR, en það framlag var að stærstum hluta til komið vegna tilraunaverkefnis um fagháskólanám í opinberri stjórnsýslu. Þá lagði Próunar- og símenntunarsjóður bæjarstarfsmannafélag Starfsmennt til 2 m.kr. árið 2018. Framlag skv. skilagreinum hækkaði um tæpar 8 m.kr. milli ára og nam ríflega 88,5 m.kr. árið 2018 en var tæplega 81 m.kr. árið 2017. Framlag Fræðslusjóðs vegna verkefna á sviði framhaldsfræðslu lækkaði úr ríflega 6 m.kr. í tæplega 3 m.kr. á milli ára og sértekjur vegna náms- og ráðgjafaverkefna námu ríflega 23 m.kr. sem er um 1 m.kr. hærri fjárhæð en árið 2017. Hrein eign í árslok 2018 nam rétt rúmum 42 m.kr. Hlutfallslega skiptingu rekstartekna ársins 2017 má sjá í töflu 6.

Tafla 6. Hlutfallsleg skipting rekstrartekna

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Samkvæmt skilagreinum frá stofnunum	55,1%	73,9%	59,9%	44,1%	46,4%	59,4%	45,7%
Próunar- og símenntunarsjóður SFR	27,4%	0,0%	16,5%	33,7%	30,2%	18,2%	23,7%
Próunar- og símenntunarsjóður bæjarstarfsmannfélaga hjá ríkinu	1,2%	0,0%	0,8%	1,5%	1,8%	1,6%	1,4%
Námskeiðstekjur og verkefnastyrkir	14,5%	20,4%	22,8%	12%	13,4%	13,4%	16,2%
Fræðslusjóður /Fræðslumiðstöð atvinnulífsins	1,8%	5,7%	0,0%	8,7%	8,2%	7,4%	13,0%
Alls	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Heildarútgjöld Starfsmenntar voru um 18 m.kr. hærri árið 2018 en árið á undan. Kostnaður vegna náms og þjónustu var um 8,6 m.kr. hærri árið 2018 en árið á undan og skýrist það m.a. af því að fleiri sóttu nám á vegum Starfsmenntar á árinu 2018. Annar rekstrarkostnaður hækkar einnig milli ára um tæpar 2 m.kr. en hlutfallsleg skipting útgjalda árið 2018 er nokkuð svipuð því sem var árið 2017 þar sem launakostnaður er um helmingur útgjalda og kostnaður vegna náms og þjónustu um þriðjungur útgjalda, sjá nánar í töflu 7.

Tafla 7. Hlutfallsleg skipting rekstrargjalda

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Launakostnaður	47,9%	49%	36%	38%	37,7%	34,6%	28,8%
Annar rekstrarkostnaður	17,4%	18%	20%	17%	18,8%	20,1%	17%
Nám og þjónusta	34,7%	33%	44%	45%	43,5%	45,3%	54,2%
Alls	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

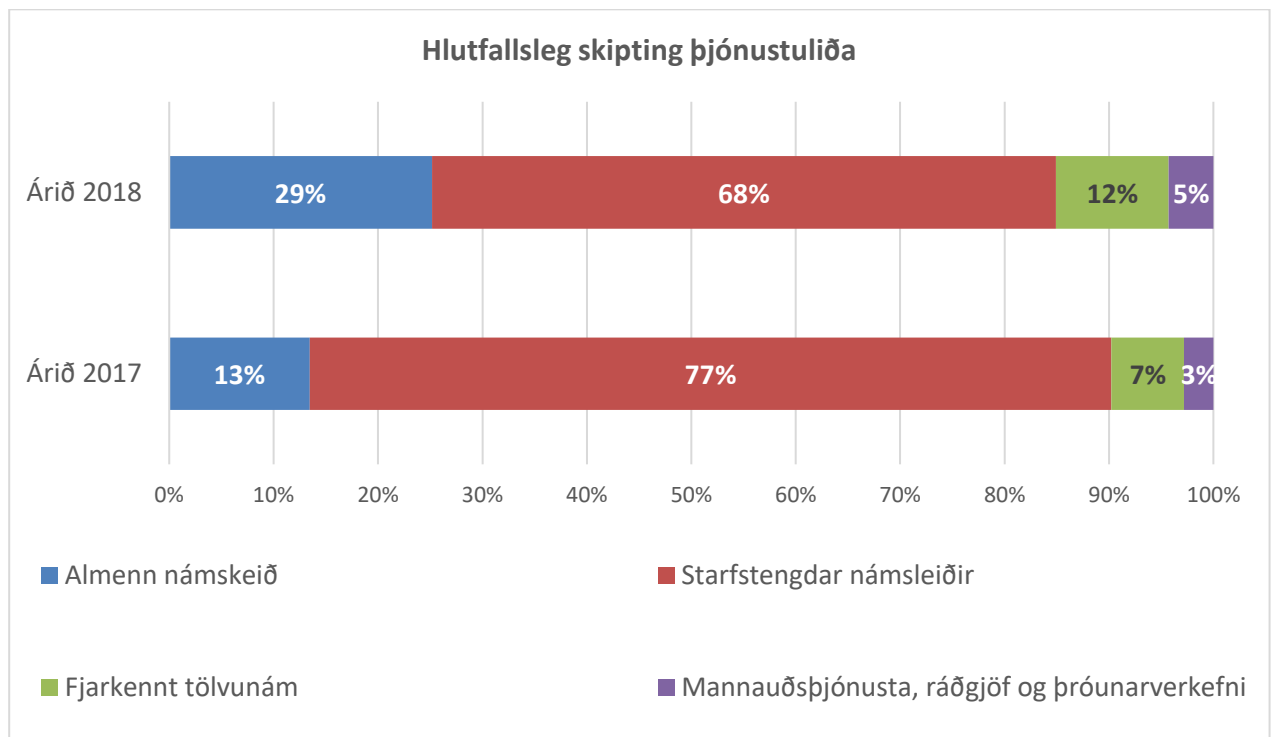
Þjónusta Starfsmenntar snýr annars vegar að því að greiða leið opinberra starfsmanna og starfsmannahópa að ýmis konar fræðslu. Bæði er um að ræða almenn námskeið, sem miða að því að

efla alhliða starfshæfni, sem og lengri sérhæfðari námsleiðir, sem byggja á námslýsingum og viðurkenndum námskrám. Þá aðstoðar setrið einnig félagsmenn aðildarféлага við að sækja starfsnám innan framhaldsskólanna sem tengist starfsvettvangi þeirra.

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 bæði verið almenn og miðað að því að efla starfsanda, styrkja mannauðsstjórnun og auka vitund um mikilvægi símenntunar og starfsþróunar sem og sérhæfð, þar sem sérfræðingar í tilteknum málefnum eru fengnir til að halda námskeið til að auka þekkingu og efla hæfni starfsmanna.

Verkefnin eru unnin í samstarfi við ýmsa fræðslu- og mannauðssjóði eins og Þróunar- og símenntunarsjóð SFR, Mannauðssjóð KJALAR, Mannauðssjóð Samflotsins og Mannauðssjóð KSG, bæjarstarfsmannafélög Kópavogs, Garðabæjar og Suðurnesja. Einnig semur setrið við Starfsþróunarsetur háskólamanna og fræðslusjóði SGS félaga (Ríkismennt), með það fyrir augum að greiða aðgengi starfsfólks í nám og auðvelda stofnunum og fyrirtækjum að samnýta nám og ráðgjöf.

Hlutfallsleg skipting útgjalda vegna þjónustu Starfsmenntar er sem áður þannig að útgjöld vegna starfstengdra námsleiða stofnana og starfsgreina vega þýngst en útgjöld vegna mannauðsráðgjafar og þróunarverkefna eru hlutfallslega minnst. Árið 2018 nam hlutur starfstengdra námsleiða 68% af heildarútgjöldum til náms og þjónustu sem er nokkru minna en árið á undan þegar hann var 77%. Hins vegar jókst hlutur fjarkennds tölvunáms nokkuð eða um fimm prósentustig, fór úr 7% árið 2017 í 12% árið 2018. Þá jókst einnig hlutur almennra námskeiða töluvert eða úr 13% árið 2017 í 29% árið 2018.



Viðauki – Námsframboð og skráningar árið 2018

Heiti námskeiðs/námsleiðar	Dagsetning	Skráning	Lengd (klst)
Almennur bókarí			
Almennir bókarar - Opni háskólinn í Reykjavík - Fjarnám	14.2.2018	13	48
Bókhald og fjármál			
Fjármál og rekstur - staðnám eða fjarnám	19.1.2018	1	60
Fjármál og rekstur - staðnám eða fjarnám	7.9.2018	1	60
Grunnnám í bókhaldi	24.9.2018	8	46
Grunnnám í reikningshaldi - staðnám eða fjarnám	9.3.2018	11	36
Endurmenntun atvinnubílstjóra			
Farmflutningar	17/04/2018	4	
Farþegaflutningar	11/20/2018	7	
Farþegaflutningar	Haust 2018	1	
Farþegaflutningar	Vor 2018	2	
Farþegaflutningar Isavia Kef	5/8/2018	21	
Farþegaflutningar Isavia Kef	5/15/2018	24	
Farþegaflutningar Isavia Kef	5/22/2018	17	
Farþegaflutningar Isavia Kef	5/29/2018	18	
Lög og reglur	11/6/2018	14	
Lög og reglur	11/8/2018	5	
Lög og reglur	11/30/2018	1	
Skyndihjálpi	12/1/2018	1	
Skyndihjálpi	Haust 2018	1	
Skyndihjálpi	Vor 2018	5	
Skyndihjálpi, ISAVIA Egilsstaðir	14/03/2018	7	
Skyndihjálpi, ISAVIA Egilsstaðir	21/03/2018	4	
Skyndihjálpi, ISAVIA Egilsstaðir	27/03/2018	1	
Umferðaröryggi	11/27/2018	16	
Umferðaröryggi	11/29/2018	12	
Umferðaröryggi	11/7/2018	16	
Umferðaröryggi	11/13/2018	25	
Umferðaröryggi og bílatækni	11/16/2018	1	
Umferðaröryggi og bílatækni	24/04/2018	1	
Vistakstur	11/1/2018	3	
Vistakstur	11/5/2018	4	
Vistakstur	11/17/2018	1	
Vistakstur	17/03/2018	1	
Vöruflutningar	Vor 2018	3	
Vöruflutningur	11/18/2018	1	
Vöruflutningur	24/03/2018	1	
Fangavarðaskóli			
Skýrslugerð og öryggismál	Haust 2018	20	

Farandfyrirlestur				
Hafnarfjörður - Agastjórnun - frávík, greiningar og sérparfir	23.2.2018	26	4	
Hafnarfjörður - Agastjórnun - frávík, greiningar og sérparfir	4.1.2018	23	4	
Hafnarfjörður - Álag og streita	7.3.2018	4	2	
Hafnarfjörður - Fjölmennning og siðir / Að bera virðingu fyrir ólíkum hópum H1.	9.11.2018	24	3	
Hafnarfjörður - Fjölmennning og siðir / Að bera virðingu fyrir ólíkum hópum H2.	9.11.2018	13	3	
Hafnarfjörður - Jákvæð sálfræði	23.2.2018	13	3	
Hafnarfjörður - Jákvæð sálfræði	9.11.2018	38	3	
Hafnarfjörður - Öryggi og áföll – viðbrögð við áföllum á vinnustað	23.2.2018	28	3	
Hafnarfjörður - Öryggi og áföll – viðbrögð við áföllum á vinnustað	9.11.2018	33	3	
Hafnarfjörður - Vinnuumhverfi - starfsleiði og kulnun í starfi	21.2.2018	6	2	
Samgöngustofa - Er gaman í vinnunni? Áskoranir og starfsánægja	19.12.2018	22	3	
Seljudalur - Förfun - Reykjanesbær	25.4.2018	6	3	
Seljudalur - Líkamsbeiting - Reykjanesbær	20.3.2018	12	3	
Skálatún - Sterk liðsheild og jákvæður starfsandi	11.10.2018	15	3	
SSH - Einhverfa fullorðinna	15.3.2018	43	3	
SSH - Geðheilbrigði	17.5.2018	15	3	
SSH - Geðheilbrigði	20.11.2018	34	3	
SSH - Hugmyndafræði fötlunar	22.3.2018	7	3	
SSH - Innkoma nýliða	11.1.2018	24	6	
SSH - Innkoma nýliða	7.6.2018	64	6	
SSH - Nauðung	6.11.2018	19	3	
SSH – Óhefðb. tjáskiptaleiðir með áherslu á TMT (tákn með tali)	13.11.2018	10	3	
SSH - Siðfræði í starfi	12.4.2018	18	3	
SSH - Skyndihjálp - I	13.9.2018	8	3	
SSH - Skyndihjálp - I	6.6.2018	19	3	
SSH - Skyndihjálp - I (auka)	13.6.2018	20	3	
SSH - Skyndihjálp - II	20.9.2018	15	3	
SSH - Skyndihjálp - III	27.9.2018	10	3	
SSH - Skyndihjálp - upprifjun	25.1.2018	21	3	
SSH - Skyndihjálp - Upprifjun	4.10.2018	24	3	
SSH - Sterk liðsheild og jákvæður starfsandi	15.2.2018	29	3	
SSH - Þjónandi leiðsögn	18.10.2018	35	3	
SSH - Þjónandi leiðsögn	25.10.2018	28	3	
SSH - Þjónandi leiðsögn fyrir stm. í heimaþj. – m. áherslu á aldr.	8.2.2018	16	3	
Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu - Meðferð persónuupplýsinga og upplýsingalög HÓPUR 1	25.9.2018	20	2	
Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu - Meðferð persónuupplýsinga og upplýsingalög HÓPUR 2	26.9.2018	28	2	
Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu - Meðferð persónuupplýsinga og upplýsingalög HÓPUR 3	27.9.2018	19	2	

Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu: Stjórnsýsla og lagaumhverfi - HÓPUR 1	13.11.2018	21	4
Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu: Stjórnsýsla og lagaumhverfi - HÓPUR 2	14.11.2018	28	4
Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu: Stjórnsýsla og lagaumhverfi - HÓPUR 3	15.11.2018	26	4
Sýslumaðurinn á Norðurlandi vestra - Sterk liðsheild og jákvæðni	12.10.2018	22	3
Sýslumaðurinn á Suðurlandi - Hvort viltu vera gleðigjafi eða fýlupúki?	16.3.2018	21	1,5
Sýslumaðurinn á Vesturlandi - Að byggja brýr í samskiptum	19.1.2018	21	4
Félagsliði			
Félagsliðabraut	Vor 2018	27	
Félagsliðabraut - brú BRÚ Dr	Haust 2018	14	
Félagsliðabraut - dreifnám FLB dr	Haust 2018	2	
Félagsliðabraut - viðbótarnám FLB VB	Haust 2018	10	
Félagsliðabré	Haust 2018	3	
Jafnlaunastaðall			
Jafnlaunastaðall - Gæðastjórnun og skjölun - Akureyri	23.4.2018	2	3
Jafnlaunastaðall - Gæðastjórnun og skjölun - Egilsstaðir	16.5.2018	15	3
Jafnlaunastaðall - Gæðastjórnun og skjölun - Einnig fjarkennt	11.4.2018	24	3
Jafnlaunastaðall - Gæðastjórnun og skjölun - Einnig fjarkennt	14.2.2018	26	3
Jafnlaunastaðall - Gæðastjórnun og skjölun - Einnig fjarkennt	8.3.2018	17	3
Jafnl.st. - Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur - Akureyri	9.4.2018	8	3
Jafnl.st. - Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur - Egilsstaðir	15.5.2018	15	3
Jafnl.st. - Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur - Einnig fjark.	1.3.2018	20	3
Jafnl.st. - Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur - Einnig fjark.	4.4.2018	24	3
Jafnl.st. - Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur - Einnig fjark.	7.2.2018	33	3
Jafnlaunastaðall - Launagreining - Akureyri	8.5.2018	4	3
Jafnlaunastaðall - Launagreining - Egilsstaðir	22.5.2018	13	3
Jafnlaunastaðall - Launagreining - Einnig fjarkennt	4.4.2018	7	3
Jafnlaunastaðall - Launagreining - Einnig fjarkennt	7.3.2018	36	3
Jafnlaunastaðall - Launagreining - Einnig fjarkennt	9.5.2018	30	3
Jafnlaunastaðall - Starfaflokkun - Akureyri	30.4.2018	3	3
Jafnlaunastaðall - Starfaflokkun - Egilsstaðir	15.5.2018	14	3
Jafnlaunastaðall - Starfaflokkun - Einnig fjarkennt	21.3.2018	16	3
Jafnlaunastaðall - Starfaflokkun - Einnig fjarkennt	25.4.2018	18	3
Jafnlaunastaðall - Starfaflokkun - Einnig fjarkennt	28.2.2018	30	3
Jafnlaunastaðall: I. Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur	17.9.2018	2	3
Jafnlaunastaðall: I. Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur	26.11.2018	6	3
Jafnl.st.: I. Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur – FJARK.	22.10.2018	4	3
Jafnlaunastaðall: II. Gæðastjórnun og skjölun	10.12.2018	6	3
Jafnlaunastaðall: II. Gæðastjórnun og skjölun	24.9.2018	3	3
Jafnlaunastaðall: II. Gæðastjórnun og skjölun - FJARNÁMSKEIÐ	29.10.2018	2	3
Jafnl.st.: III. Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum	1.10.2018	3	3
Jafnl.st.: III. Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum	3.12.2018	4	3

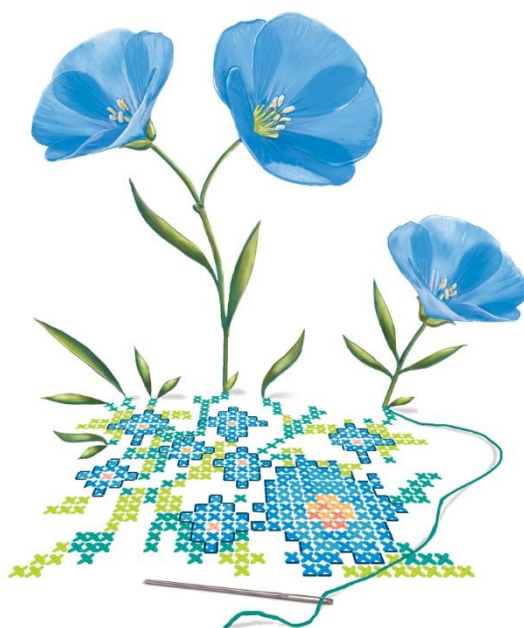
Jafnlaunastaðall: III. Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum - FJARNÁMSKEIÐ	5.11.2018	2	3
Jafnlaunastaðall: IV. Starf flokkun	8.10.2018	3	3
Jafnlaunastaðall: IV. Starf flokkun - FJARNÁMSKEIÐ	12.11.2018	2	3
Jafnlaunastaðall: V. Launagreining	15.10.2018	2	3
Landspítali - Jafnlaunastaðall - Gæðastjórnun og skjölun	17.5.2018	17	3
Landspítali - Jafnlaunastaðall - Gæðastjórnun og skjölun	18.4.2018	15	3
Landspítali - Jafnl.st.- Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur	13.4.2018	21	3
Landspítali - Jafnl.st.- Kynning á jafnlaunastaðli og inngangur	3.5.2018	16	3
Landspítali - Jafnlaunastaðall - Launagreining	14.5.2018	16	3
Landspítali - Jafnlaunastaðall - Launagreining	30.5.2018	17	3
Landspítali - Jafnlaunastaðall - Starf flokkun	24.5.2018	14	3
Landspítali - Jafnlaunastaðall - Starf flokkun	4.5.2018	21	3
Kennslufræði fullorðinna			
Árangursrík kennsla	13.9.2018	9	3
Árangursrík kennsla	20.9.2018	14	3
Isavia - Árangursrík kennsla	21.11.2018	21	12
Isavia - Starfsþjálfari	8.10.2018	24	12
Rafrænt námsumhverfi – vinnustofur (október og nóvember)	Haust 2018	11	6
Læknaritari			
Læknaritari	31.1.2018	4	
Launaskólinn			
Launaskólinn - Þema IV - Mannauður og hæfni - Egilsstaðir	15.2.2018	11	18
Opinber stjórnsýsla			
Opinber stjórnsýsla, fagháskólanám ferð á Bifröst	17.8.2018	22	3,5
Opinber stjórnsýsla, fagháskólanám v. Bifröst - Umsókn	Feb. 2018	58	
Opinber stjórnsýsla, faghásk.n. v. Bifröst – Undirbún.námskeið	28.5.2018	22	7
Raunfærnimat			
Kynningarfundur um raunfærnimat á móti háskólabróu Keilis	11.10.2018	19	2
Kynningarfundur um raunfærnimat á móti háskólabróu Keilis	21.2.2018	7	2
Sjálfsstyrking			
Að verða betri en ég er - að ná hámarksárangri í lífi og starfi	2.10.2018	8	6
Áfram Ég! Sex lyklar að velgengni	24.9.2018	4	12
Áfram Ég! Sex lyklar að velgengni	5.9.2018	6	12
Áfram Ég! Sex lyklar að velgengni - ÍSAFJÖRÐUR	7.12.2018	7	8
Áfram Ég! Sex lyklar að velgengni - PATREKSFJÖRÐUR	16.11.2018	3	12
Áfram Ég! Sex lyklar að velgengni - REYKJAVÍK	1.10.2018	9	12
Árangursrík framsögn og tjáning	26.2.2018	9	6
Isavia - Árangursrík samskipti - trú á eigin getu	11.12.2018	19	4
Isavia - Árangursrík samskipti - trú á eigin getu	13.12.2018	15	4
Isavia - Hugað að starfslokum	4.5.2018	21	7
Isavia - Trú á eigin getu - námskeið um sjálfstraust fyrir vaktavinnufólk	12.2.2018	7	3
Isavia - Trú á eigin getu - námskeið um sjálfstr.aust fyrir vaktavinnufólk	5.2.2018	3	3

Jákvæð sálfræði og styrkleikabjálfun (Coaching) - Nýttu styrkleika þína á nýjan hátt	23.10.2018	14	10
Öflugt sjálfstraust	22.10.2018	6	9
Öflugt sjálfstraust	27.4.2018	13	9
Öflugt sjálfstraust	8.2.2018	10	9
Skapandi samskipti og færni í tjáningu	1.10.2018	9	8
Tollstjóri - Árangursrík samskipti - Hópur A	9.10.2018	11	8
Tollstjóri - Árangursrík samskipti - Hópur B	23.10.2018	9	8
Tollstjóri - Líkamsbeiting og heilsa - Hópur A	6.11.2018	15	6
Tollstjóri - Líkamsbeiting og heilsa - Hópur B	15.11.2018	12	6
Vellíðan og velgengni í starfi - með jákvæða sálfræði og núvitund að leiðarljósi	24.9.2018	13	6
Vellíðan og velgengni í starfi - með jákvæða sálfræði og núvitund að leiðarljósi	5.11.2018	2	6
Vellíðan og velgengni í starfi - með jákvæða sálfræði og núvitund að leiðarljósi	9.4.2018	10	6
Skjala- og gæðastjórnun			
Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum - Akureyri	16.4.2018	2	3
Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum - Egilsstaðir	16.5.2018	14	3
Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum - Einnig fjarkennt	15.3.2018	11	3
Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum - Einnig fjarkennt	18.4.2018	18	3
Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum - Einnig fjarkennt	21.2.2018	27	3
Landspítali - Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum	25.4.2018	20	3
Landspítali - Gerð verklagsreglna og annarra skjala í gæðakerfum	9.5.2018	13	3
Skjalastjórnun: Rekjanleiki, verklag og ábyrgð	11.10.2018	4	6
Skjalastjórnun: Rekjanleiki, verklag og ábyrgð	12.3.2018	9	6
Sóttreinsitæknir			
Nám fyrir sóttreinsitækna	Haust 2018	9	
Nám fyrir sóttreinsitækna	Vor 2018	9	
Stjórnun og heilbriggt vinnumhverfi			
Aukin hluttekning og velvild á vinnustöðum	24.9.2018	2	3
Breytingastjórnun	1.11.2018	3	3,5
Breytt starfsmannasamtöl	2.10.2018	6	4
Gerum gott starfsumhverfi betra	16.10.2018	19	12
Gerum gott starfsumhverfi betra	23.1.2018	14	12
Hagnýt mannauðsstjórnun - Akureyri	19.11.2018	2	8
Hlutverk hópstjórans/vaktstjórans	16.4.2018	5	3,5
Hlutverk hópstjórans/vaktstjórans	2.2.2018	8	3,5
Hlutverk hópstjórans/vaktstjórans	9.10.2018	6	3,5
Isavia - Jafningjastjórnun og móttaka nýliða	24.5.2018	14	12
Mannauðsstjórnun	13.9.2018	6	16

Mannlegi millistjórnandinn - AKUREYRI	19.9.2018	3	16
Mannlegi millistjórnandinn - Sauðárkróki	30.10.2018	5	16
Samskipti á vinnustöðum - Akureyri	15.10.2018	18	4
Samskipti á vinnustöðum - Akureyri	23.11.2018	11	4
Stjórnun og skipulag	11.9.2018	7	8
Stuðningsfulltrúi			
Stuðningsfulltrúar í skólum - brú dr STF	Haust 2018	1	
Tölvur og upplýsingatækni			
Almennt tölvunám, grunnur - Vefnámskeið	18.12.2018	7	60
Almennt tölvunám, grunnur - Vefnámskeið	18.9.2018	8	60
Almennt tölvunám, grunnur - Vefnámskeið	26.1.2018	10	60
Excel töflureiknir, framhald - Vefnámskeið	18.12.2018	6	18
Excel töflureiknir, framhald - Vefnámskeið	18.4.2018	25	18
Excel töflureiknir, framhald - Vefnámskeið	20.11.2018	9	18
Excel töflureiknir, framhald - Vefnámskeið	31.5.2018	2	18
Excel töflureiknir, grunnur - Vefnámskeið	18.12.2018	13	18
Excel töflureiknir, grunnur - Vefnámskeið	25.9.2018	14	18
Excel töflureiknir, grunnur - Vefnámskeið	30.1.2018	26	18
Excel töflureiknir, grunnur - Vefnámskeið	31.5.2018	2	18
Fjársjóður Google og vefgerð - Vefnámskeið	18.12.2018	6	18
Fjársjóður Google og vefgerð - Vefnámskeið	23.3.2018	25	18
Fjársjóður Google og vefgerð - Vefnámskeið	31.5.2018	5	18
Fjársjóður Google og vefgerð - Vefnámskeið	6.11.2018	11	18
Hugarkort, Mind Mapping - Vefnámskeið	18.12.2018	3	18
Hugarkort, Mind Mapping - Vefnámskeið	23.2.2018	19	18
Hugarkort, Mind Mapping - Vefnámskeið	31.5.2018	3	18
Hugarkort, Mind Mapping - Vefnámskeið	9.10.2018	6	18
Myndvinnsla og myndavélar - Vefnámskeið	18.12.2018	4	18
Myndvinnsla og myndavélar - Vefnámskeið	23.10.2018	5	18
Myndvinnsla og myndavélar - Vefnámskeið	23.2.2018	22	18
Outlook / Verkefna- og tímastjórnun - Vefnámskeið	18.12.2018	5	18
Outlook / Verkefna- og tímastjórnun - Vefnámskeið	23.3.2018	41	18
Outlook / Verkefna- og tímastjórnun - Vefnámskeið	6.11.2018	6	18
Photoshop - Vefnámskeið	18.12.2018	26	18
Photoshop - Vefnámskeið	18.4.2018	25	18
Photoshop - Vefnámskeið	4.12.2018	12	18
PowerPoint / Margmiðlun og kynningar - Vefnámskeið	18.12.2018	2	18
PowerPoint / Margmiðlun og kynningar - Vefnámskeið	23.10.2018	6	18
PowerPoint / Margmiðlun og kynningar - Vefnámskeið	27.2.2018	8	18
Tölvuleikni - Windows stýrikerfið - Vefnámskeið	18.12.2018	4	18
Tölvuleikni - Windows stýrikerfið - Vefnámskeið	18.9.2018	3	18
Tölvuleikni - Windows stýrikerfið - Vefnámskeið	26.1.2018	8	18
Upplýsingamiðlun - Vefnámskeið	18.12.2018	3	18
Upplýsingamiðlun - Vefnámskeið	23.3.2018	6	18
Upplýsingamiðlun - Vefnámskeið	6.11.2018	4	18

Vefsíðugerð - WIX - Vefnámskeið	18.12.2018	3	18
Vefsíðugerð - WIX - Vefnámskeið	9.10.2018	7	18
Vefsíðugerð - WIX - Vefnámskeið	9.2.2018	17	18
Word ritvinnsla - grunnur - Vefnámskeið	18.12.2018	5	18
Word ritvinnsla - grunnur - Vefnámskeið	25.9.2018	4	18
Word ritvinnsla - grunnur - Vefnámskeið	31.5.2018	1	18
Word ritvinnsla, framhald - Vefnámskeið	18.12.2018	2	18
Word ritvinnsla, framhald - Vefnámskeið	20.11.2018	5	18
Word ritvinnsla, framhald - Vefnámskeið	3.4.2018	3	18
Word ritvinnsla, framhald - Vefnámskeið	31.5.2018	2	18
Word ritvinnsla, grunnur - Vefnámskeið	2.2.2018	8	18
Tungumál fyrir atvinnulífið			
Pólska fyrir byrjendur I	16.10.2018	8	18
Vönduð íslenska - tölvupóstar og stuttir textar	12.4.2018	4	3
Vönduð íslenska - tölvupóstar og stuttir textar	24.1.2018	3	3
Vönduð íslenska - tölvupóstar og stuttir textar	26.9.2018	6	3
Vönduð íslenska - tölvupóstar og stuttir textar	7.11.2018	4	3
Verkefnastjórnun			
Skipulag og yfirsýn með Trello	30.10.2018	7	3,5
Verkátlanir	6.11.2018	1	
Verkefnastjórnun - fyrstu skrefin	13.2.2018	6	
Verkefnastjórnun - fyrstu skrefin	19.9.2018	3	
Verkefnastjórnun - fyrstu skrefin - AKUREYRI	15.11.2018	5	
Verkefnastjórnun - verkefnisáætlun	26.2.2018	1	
Verkefnastjórnun - verkefnisáætlun	29.10.2018	6	
Vinnueftirlitið - Skipulag og samstarf - seinni hluti	16.2.2018	15	
Vinnueftirlitið - Skipulag og samstarf - seinni hluti	2.3.2018	12	
Vinnueftirlitið - Skipulag og samstarf - seinni hluti	23.2.2018	16	
Vinnueftirlitið - Skipulag og samstarf - seinni hluti	9.2.2018	14	
Viðurkenndur bókari			
Undirbúningsnám - Viðurkenndur bókari - Endurmenntun Háskóla Íslands	20.8.2018	4	
Viðurkenndur bókari - NTV	11.8.2018	2	
Viðurkenndur bókari - Opni háskólinn í HR - Fjarnám	20.8.2018	2	
Viðurkenndur bókari - Promennt	9.8.2018	3	
Vísdomur			
Vísdomur - Meðferð ágreiningsmála við gjaldprotaskipti - einnig fjarkennt	22.11.2018	8	
Vísdomur - Rafrænar undirskriftir - hvað er nú það? - einnig fjarkennt	18.10.2018	6	
Þjónustustjórnun			
20 góð ráð í þjónustusímssvörun - Vefnámskeið	13.2.2018	16	10
20 góð ráð í þjónustusímssvörun - Vefnámskeið	13.3.2018	6	10
20 góð ráð í þjónustusímssvörun - Vefnámskeið	15.10.2018	11	10
20 góð ráð í þjónustusímssvörun - Vefnámskeið	15.11.2018	11	10

8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum - Vefnámskeið	13.2.2018	7	10
8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum - Vefnámskeið	13.3.2018	10	10
8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum - Vefnámskeið	15.10.2018	5	10
8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum - Vefnámskeið	15.11.2018	12	10
Fríhafnarskólinn, lota 3. Þjónusta - virði - upplifun - Vakt A	11.1.2018	22	30
Fríhafnarskólinn, lota 3. Þjónusta - virði - upplifun - Vakt B	9.1.2018	13	30
Fríhafnarskólinn, nýliðafræðsla - Listin að selja - eftir hádegi	3.4.2018	15	3
Fríhafnarskólinn, nýliðafræðsla - Listin að selja - fyrir hádegi	3.4.2018	31	3
Service Quality, Hospitality and Cultural Differences	13.2.2018	1	10
Þjóðerni og þjónusta - Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti	13.2.2018	7	10
Þjóðerni og þjónusta - Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti	13.3.2018	2	10
Þjóðerni og þjónusta - Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti	15.10.2018	3	10
Þjóðerni og þjónusta - Góð ráð í samskiptum við erlenda gesti	15.11.2018	1	10
Tollstjóri - Að bregðast við erfiðum viðskiptavinum - Hópur A	18.9.2018	11	6
Tollstjóri - Að bregðast við erfiðum viðskiptavinum - Hópur B	27.9.2018	12	6
Tollstjóri - Svörun erinda - Hópur A	27.11.2018	11	6
Tollstjóri - Svörun erinda - Hópur B	6.12.2018	10	6
Tryggingastofnun - Þjónusta, samskipti og símsvörun	12.12.2018	35	3
Tryggingastofnun - Þjónusta, samskipti og símsvörun	26.11.2018	28	3
Tryggingastofnun - Þjónusta, samskipti og símsvörun	27.11.2018	23	3
Útlendingastofnun: Símsvörun og erfiðir viðskiptavinir	20.4.2018	13	
Þróttur			
Þróttur/Kópavogur: Er gaman í vinnunni? - Hópur 1	16.5.2018	10	4
Þróttur/Kópavogur: Er gaman í vinnunni? - Hópur 2	6.6.2018	8	4
Þróttur/Kópavogur: Frístundir og afþreying - Hópur 1	31.1.2018	10	3
Þróttur/Kópavogur: Frístundir og afþreying - Hópur 2	7.2.2018	8	3
Þróttur/Kópavogur: Móttaka gesta í afgreiðslu - Hópur 1	16.1.2018	8	3
Þróttur/Kópavogur: Móttaka gesta í afgreiðslu - Hópur 2	23.1.2018	10	3
Þróttur/Kópavogur: Siðfræði starfsins - Hópur 1	17.1.2018	8	3
Þróttur/Kópavogur: Siðfræði starfsins - Hópur 2	24.1.2018	11	3
Þróttur/Kópavogur: Símsvörun og erfiðir viðskiptavinir – Hóp. 1	15.5.2018	10	4
Þróttur/Kópavogur: Símsvörun og erfiðir viðskiptavinir – Hóp. 2	5.6.2018	7	4
Þróttur/Kópavogur: Sjálfsvörn - Hópur 1	30.5.2018	10	4
Þróttur/Kópavogur: Sjálfsvörn - Hópur 2	23.5.2018	7	4
Þróttur/Kópavogur: Veðurfræði - Hópur 1	29.5.2018	12	4
Þróttur/Kópavogur: Veðurfræði - Hópur 2	22.5.2018	7	4
Þróttur/Kópavogur: Viðburða- og fundarstjórnun - Hópur 1	30.1.2018	10	3
Þróttur/Kópavogur: Viðburða- og fundarstjórnun - Hópur 2	6.2.2018	9	3
ALLS	299	3.554	



Símenntun markar ný spor