

# Gæðahandbók

2024-2026



PROMENNT

Efnisyfirlit

Útgáfur Gæðahandbókar Promennt

Formáli

Almennar upplýsingar um fræðsluaðila

Önnur starfsemi, stofuleiga og námskeið fyrir fyrirtæki

Skipurit

Um gæðahandbók

Fræðsla

1. Stjórnun, markmið og umsýsla fræðslu

1.1 Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk (þ.m.t. verktakar): taki þátt í gæðastarfi, viðhaldi gæðamenningu og njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðaferlið.

1.2 Fræðsluaðili tryggir að fyrir liggi gæðaferlar og áætlanir um innleiðingu úrbóta.

1.3 Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður innra gæðamats séu skjalfestar og aðgerðum til úrbóta hrint í framkvæmd.

1.4 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur sem koma að fræðslu taki þátt í endurgjöf, endurskoðun og úrbótum á framkvæmd.

1.5 Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður endurgjafar verði notaðar í umbótastarfi til að auka gæði fræðslu.

1.6 Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk sem kemur að fræðslu þekki lög um framhaldsfræðslu nr. 27/2010 og siðareglur kennara.

1.7 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur séu hæfir á grundvelli menntunar, þjálfunar og/eða reynslu sinnar eftir því sem við á.

1.8 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur fái stuðning til að afla sér kennslufræðilegrar þjálfunar og símenntunar.

1.9 Fræðsluaðili hefur skýr og mælanleg markmið um framkvæmd fræðslu.

1.10 Fræðsluaðili skilgreinir hvaða verkferlar gildi við lok náms.

1.11 Fræðsluaðili skilgreinir hvað námsmenn þurfi að uppfylla til að ljúka námi á fullnægjandi hátt.

2. Upplýsingagjöf og varðveisla gagna

2.1 Fræðsluaðili er með stefnu um meðferð og varðveislu persónuupplýsinga sbr. lög nr. 90/2018.

2.2 Fræðsluaðili tryggir að námsmenn fái upplýsingar um nám og mögulegan ávinning af því.

2.3 Fræðsluaðili hefur ferli til þess að vakta þarfir/óskir fólks sem hefur sýnt áhuga á námi.

2.4 Fræðsluaðili varðveitir nákvæmar upplýsingar um nám, námsferla og skráningar sbr. lög nr. 77/2014.

2.5 Fræðsluaðili varðveitir nákvæmar upplýsingar um þátttöku námsmanna.

2.6 Við lok náms lætur fræðsluaðili námsmönnum í té staðfestingu um árangur í samræmi við hæfniviðmið.

2.7 Námsárangur/námslok námsmanna eru skráð og varðveitt í kerfi fræðsluaðila.

2.8 Fræðsluaðili hefur ferli til að taka við ábendingum og kvörtunum.

- 2.9 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur fái endurgjöf frá námsmönnum að námi loknu sem er notuð til umbóta.
3. Undirbúningur og framkvæmd fræðslu
- 3.1 Fræðsluaðili tryggir viðeigandi aðbúnað (aðgengi, tækjabúnað, eða annað sem þarf).
- 3.2 Fræðsluaðili býður upp á aðstöðu sem hæfir fullorðnum námsmönnum og viðfangsefnum.
- 3.3 Fræðsluaðili tryggir að hönnun náms byggi á greiningu á þörfum námsmanna, atvinnulífs og annarra aðila eftir aðstæðum.
- 3.4 Fræðsluaðili tryggir að námsframboð sé endurskoðað reglulega í takt við þarfir atvinnulífsins og samfélagsins í heild.
- 3.5 Fræðsluaðili leggur til skýr og mælanleg hæfniviðmið í samræmi við nám sem í boði er.
- 3.6 Fræðsluaðili skal tryggja að námsmenn séu upplýstir um skipulag, efnistöð og framkvæmd náms.
- 3.7 Fræðsluaðili tryggir að komið sé til móts við fjölbreyttar þarfir námsmanna meðan nám stendur yfir.
- 3.8 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur fái stuðning við að beita fjölbreyttum kennsluáferðum til þess að mæta einstaklingsbundnum þörfum námsmanna og settum hæfniviðmiðum.
- 3.9 Fræðsluaðili tryggir að námsmenn fái stuðning við að setja fram áætlun um leiðir til að ná hæfniviðmiðum námsins.
- 3.10 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinandi framfylgi lýsingu náms.
- 3.11 Áður er nám hefst skal fræðsluaðili tryggja að námsmenn séu upplýstir um hvernig námsárangur á mótí hæfniviðmiðum er metinn og hvernig endurgjöf er háttað.
- 3.12 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur beiti fjölbreyttum aðferðum til þess að meta framgang náms hjá námsmönnum.
4. Fylgiskjöl
- 4.1. Fylgiskjal 1: Hverjir fara eftir gæðaviðmiðum Promennt
- 4.2. Fylgiskjal 2: Þátttaka starfsmanna í sjálfsmati
- 4.3. Fylgiskjal 3: Gæðamarkmið Promennt
- 4.4. Fylgiskjal 4: Útgáfustýrð skjöl
- 4.5. Fylgiskjal 5: Verktakasamningur
- 4.6. Fylgiskjal 6: Viðmið um framkomu leiðbeinanda
- 4.7. Fylgiskjal 7: Upplýsingar um leiðbeinanda
- 4.8. Fylgiskjal 8: Verkferlar fyrir framkvæmdir námskeiða og námsleiða hjá Promennt
- 4.9. Fylgiskjal 9: Viðurkenningarskjal á styttri námskeiðum
- 4.10. Fylgiskjal 10: Viðurkenningarskjal á lengri námsbrautum
- 4.11. Fylgiskjal 11: Umsögn um námsárangur
- 4.12. Fylgiskjal 12: Stefna Promennt í meðferð persónuupplýsinga
- 4.13. Fylgiskjal 13: Skráning í Moya
- 4.14. Fylgiskjal 14: Skráningarform á vefsíðu Promenn

- 4.15. Fylgiskjal 15: Umgengnisreglur
- 4.16. Fylgiskjal 15: Skráning ábendinga
- 4.17. Fylgiskjal 16: Námsumhverfi og aðbúnaður
- 4.18. Fylgiskjal 18: Matsblað fyrir útskriftarverkefni

## Útgáfur Gæðahandbókar Promennt

Gæðahandbók_1.0_2013	Gildisími 10.9.2013-17.9.2013
Gæðahandbók_1.1_2013	Gildistími 18.9.2013-5.3.2014
Gæðahandbók_1.2_2014	Gildistími 6.3.2014-25.8.2014
Gæðahandbók_2.0_2014	Gildistími 26.8.2014-1.9.2016
Gæðahandbók_2.1_2016	Gildistími 2.9.2016-27.3.2020
Gæðahandbók_2.2_2020	Gildistími 27.3.2020-2023
Gæðahandbók_3.0_2023	Gildistími 2024-2026

## Formáli

Promennt hefur unnið að því að byggja upp gæðastarf síðustu ár. Skólinn framkvæmir reglulega námskeiðsmat sem er liður í því að þróa gæðastarf. Starfsfólk og leiðbeinendur hafa komið sér upp skipulagi og þróað eyðublöð, endurgjöf og verkferla, sem unnið er eftir.

Árið 2013 ákvað starfsfólk Promennt að skrifa gæðahandbók sem byggði á EQM gæðaviðmiðunum. Markmið með gæðahandbók er að festa niður það góða starf sem starfsfólk og leiðbeinendur hafa þróað í gegnum árin. Með þessu er komið á betra skipulagi og aðgengi að ýmsum gögnum.

Gæðahandbókin er þáttur í því að innleiða gæðakerfi og tekur á helstu þáttum fræðslustarfs.

## Almennar upplýsingar um fræðsluaðila

Rekstur Tölvuskólans þekkingar færðist undir Tölvuskólann iSoft haustið 2008 og starfaði undir nafninu Tölvuskólinn iSoft-þekking fram til ágúst 2011 þegar nafninu var breytt í Promennt.

Promennt er fagmannlegt og framsækið fræðslufyrirtæki sem býður upp á hagnýta fræðslu fyrir byrjendur jafnt sem sérfræðinga. Markmið fyrirtækisins er að vera leiðandi í fræðslumálum (sí-/endurmenntun) á margvíslegum fagsviðum innan viðskiptafræðinnar og upplýsingatæknigeiranum. Kjarnastarfsemi Promennt er fjórþætt:

- Fræðsla / skóli
- Prófamiðstöð
- Stofuleiga
- Sérfræðiþjónusta fyrir fyrirtæki

Promennt býður upp á mjög fjölbreytt úrval námskeiða í viðskiptagreinum, tölvu- og upplýsingatækni fyrir byrjendur jafnt sem sérfræðinga. Við erum leiðandi á okkar sviði og leggjum mikinn metnað í að útskrifa nemendur með hagnýta og fræðilega þekkingu sem gerir þá eftirsóttari á vinnumarkaði. Helstu námsbrautir eru skrifstofunám, almenn tölvunámskeið, grafík, myndvinnsla og vefur og sérfræðinám (kerfisfræði, netstjórnun ofl). Ýmsum námskeiðum skólans, þar sem sérstakrar vottunar er þörf, lýkur með prófum og er þá í flestum tilfellum stuðst við stöðluð alþjóðleg próf.

## Önnur starfsemi, stofuleiga og námskeið fyrir fyrirtæki

Promennt er eina vottaða Microsoft fræðslufyrirtækið, eða CPLS, á Íslandi. CPLS stendur fyrir „Microsoft Certified Partner for Learning Solutions“. Til að öðlast slíka viðurkenningu þarf Promennt að uppfylla mjög ströng skilyrði Microsoft. Þar má nefna sérstaklega öflugan vélbúnað, sérsniðið námsefni, úrvals aðstöðu og leiðbeinenda með svokallaðar MCT gráður (Microsoft Certified Trainer). Vottunin tók gildi 2002.

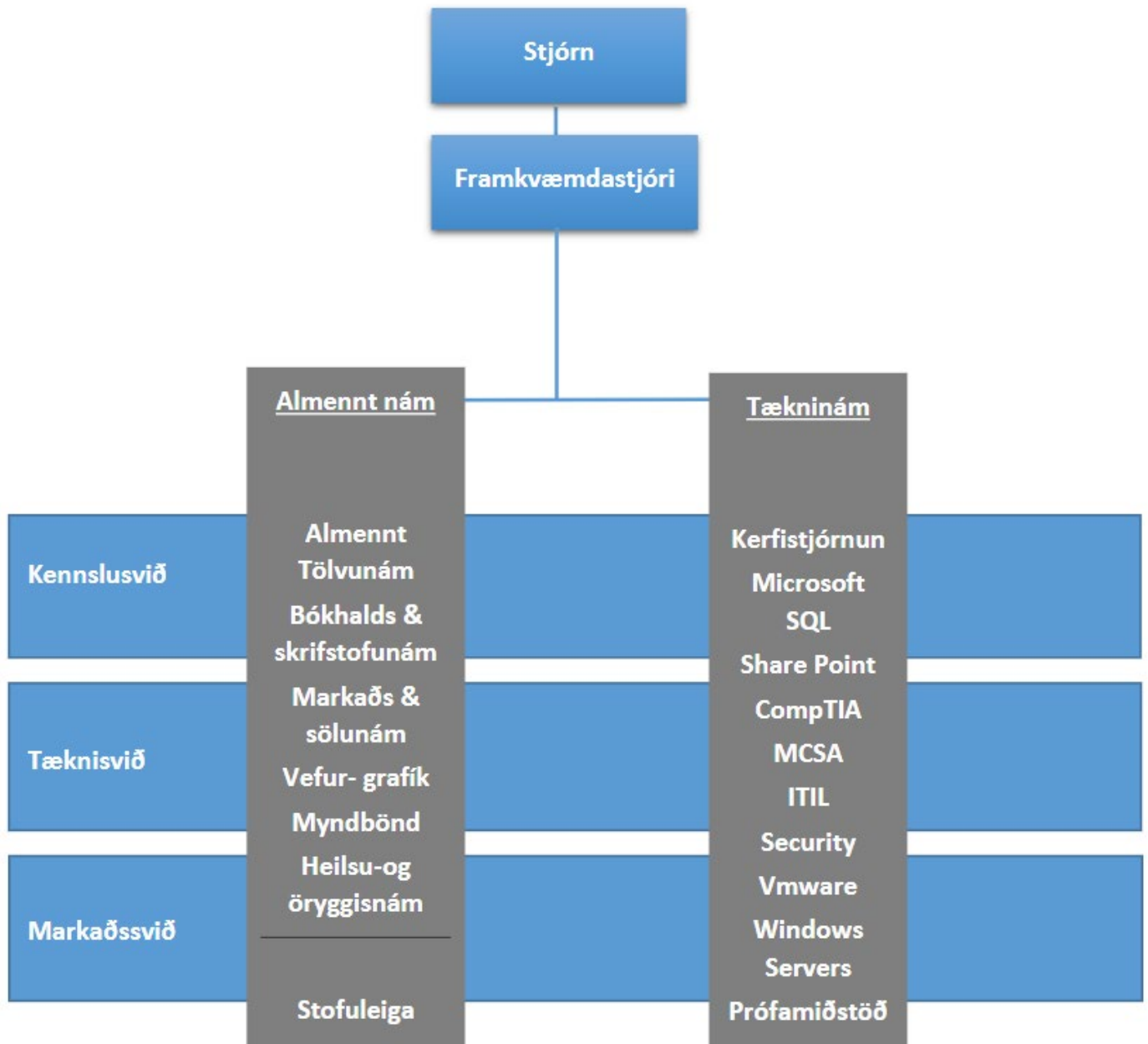
Promennt stofuleiga rekur 6 fullbúnar tölvukennslustofur. Stofurnar eru sérlega vel útbúnar með nýjasta búnaði sem völ er á hverju sinni og má þar t.d. nefna að í öllum kennslustofanna er 24" skjáir fyrir nemendur ásamt fullkomnum fjarkennslubúnaði.

Prófamiðstöð Promennt er vottuð prófamiðstöð af tveimur stærstu prófamiðstöðvum heims: Prometric, sem prófar færni m.a. í kerfisfræði, netstjórnun, ofl. og Pearson VUE se, prófa færni í Cisco. Þar að auki er Promennt viðurkennd prófamiðstöð fyrir Toefl - próf sem notuð eru til að meta kunnáttu fólks í enskri tungu og Kryterion.

## Skipurit

Promennt er í eigu Guðmundar Pálmasonar og John Vilhjálms Yeoman.

Stjórnendur eru Guðmundur Pálmason framkvæmdastjóri/fjármálastjóri og Aldís Sveinsdóttir, námstjóri. Auk þeirra eru John Vilhjálmur Yeoman tæknistjóri og Guðrún Lilja Guðmundsdóttir, verkefnastjóri.





## Um gæðahandbók

Gæðahandbókin lýsir starfsemi og innra eftirliti hjá Promennt og er ætla að tryggja gæði námsins sem fer fram í skólanum. Gæðahandbókin byggir á vinnubrögðum og viðmiðum evrópska gæðamerkisins; EQM (European Quality Mark). EQM er gæðamerki sem þróað var sameiginlega af aðilum frá átta Evrópulöndum.

### Gæðaviðmið og gæðamat

Promennt miðar við European Quality Mark (EQM matsblöð og EQM viðauka – 3.0) í gæðastarfi sínu. Við gerð gæðahandbókar Promennt eru hafðar til hliðsjónar „Leiðbeiningar um gerð umsókna um viðurkenningu fræðsluaðila á grundvelli laga nr. 27/2010 um framhaldsfræðslu og reglugerð nr. 1163/2011“.

Ofangreint lá til grundvallar innleiðingar gæðahandbókar sem og EQM.

Promennt ber ábyrgð á að gæðaviðmiðunum sé framfylgt og að þau séu uppfærð. Gæðahandbókin skiptist í þrjú kafla sem hver um sig inniheldur efnisþætti sem lýsa gæðaviðmiðum eða verklagsreglum og endurspeglu uppbyggingu sjálfsmatslista EQM sem styður við mat á hversu vel núverandi starfsvenjur samræmast markmiðum EQM.

Kaflar gæðahandbókarinnar eru eftirfarandi:

1. Stjórnun, markmið og umsýsla fræðslu

Fyrsti kafli „Stjórnun, markmið og umsýsla fræðslu“ lítur að mati sem varðar stjórnskipulag, viðhald á gæðamenningu innan stofnunar/fyrirtækis, námsumhverfi, kröfur til leiðbeinenda, mat á árangri og framkvæmd fræðslu.

2. Upplýsingagjöf og varðveisla gagna

Annar kafli „Upplýsingagjöf og varðveisla gagna“ er mat á meðferð og miðlun upplýsinga, endurgjöf, varðveisla gagna og eftirfylgni og endurgjöf þátttakenda á þjónustuna.

3. Undirbúningur og framkvæmd fræðslu

Þriðji kafli „Undirbúningur og framkvæmd fræðslu“ er mat á þörfum þátttakenda, námskeið/námsleiðir og innihald þeirra, hæfniviðmið, fjölbreyttar kennsluáðferðir, árangur og endurgjöf til þátttakenda.

Gæðahandbókin vísar í verkferla sem starfað er eftir og sýnishorn af eyðublöðum sem starfsmenn nota. Gæðahandbókin er leiðavísir fyrir starfsmenn Promennt.

## Fræðsla

Eftirfarandi kaflar taka á gæðaviðmiðum sem eru í matslista fræðslu fyrir EQM. Yfirflokkarnir eru þrír og þar undir eru 32 gæðaviðmið.

### 1. Stjórnun, markmið og umsýsla fræðslu

Fyrsti kafli „Stjórnun, markmið og umsýsla fræðslu“ lítur að mati sem varðar stjórnskipulag, viðhald á gæðamenningu innan stofnunar/fyrirtækis, námsumhverfi, kröfur til leiðbeinenda, mat á árangri og framkvæmd fræðslu.

#### 1.1 Fræðsluaðili tryggir að starfsfólk (þ.m.t. verktakar): taki þátt í gæðastarfi, viðhaldi gæðamenningu og njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðaferlið.

Meðal viðmiða sem tengjast fræðsluaðila eru stjórnun sjálfsmatsferlisins, aðgerðir til úrbóta, breytingar á starfsemi og námsframboði sem byggð eru á endurgjöf frá námsmönnum og starfsfólki sem kemur að framkvæmd námskeiða. Mikilvægt er að gæðamenningu innan stofnunarinnar sé haldið við.

Innri reglur um stjórnskipulag stofnunar miða að því að tryggja að mælikvarðar séu uppfylltir og að farið sé eftir viðmiðum um gæði. Þetta á einnig við um útnefningu stjórnanda sem ber ábyrgð á gæðaferlum og tryggir að mælikvarðar séu uppfylltir.

#### Ábyrgðamaður gæðaeftirlits

Gæðamál Promennt eru á ábyrgð framkvæmdastjóra:

Guðmundur Pálmason

Sími: 5197550

Netfang: gudmundur@promennt.is

#### Gæðamat, stuðningur við gæðaferli og gæðamenning

Allir starfsmenn Promennt starfa eftir gæðaviðmiðum Promennt, notast við eyðublöð og starfa eftir þeim verkferlum sem samþykktir hafa verið (Sjá Fylgiskjal 1: Hverjir fara eftir gæðaviðmiðum Promennt).

Mat á námi er á ábyrgð þessa aðila sem felur Promennt framkvæmd námsins. Námstjóri/verkefnastjóri námsins ber ábyrgð á því að fá niðurstöður námsmats, á úrvinnslu niðurstaðna, á sendingu þeirra til leiðbeinanda og á því að fjalla um niðurstöður á námsmatsfundum sem haldnir eru í lok hvernar annar. Samráðsferli hjá Promennt tryggir að allt starfsfólk er virkjað til að taka þátt í gæðaeftirliti og endurgjöf til stjórnenda.

Dreginn er lærdómur af mati fyrri námskeiða þegar ný eru skipulögð og er þá m.a. horft til skipulagningar, á kennsluefni, aðstöðu og vali á leiðbeinendum.

Haldnir eru starfsmannafundir einu sinni í viku. Þar er fjallað um það sem viðkemur starfseminni eins og t.d. kennsluaðferðir, aðbúnað, efni, árangur, endurgjöf, nemendur og þau verkefni sem framundan eru. Öll verkefni eru merkt þeim starfsmanni sem ber ábyrgð á að framfylgja þeim. Ákveðin verkefni eru tímasett og verkefnalisti færður í lifandi tímastjórnunarskjal sem allir starfsmenn hafa aðgang að og er rifjað upp á hverjum starfsmannafundi þar sem starfsmenn eru upplýstir um framvindu mála.

Verktakar sem starfa á vegum Promennt taka ekki beinan þátt í gæðaeftirliti. Tryggt er að þeir fylgi gæðaviðmiðum Promennt með því að kynna fyrir þeim þau viðmið sem þeim ber að fara eftir.

Verktökum eru afhent þessi viðmið fyrir upphaf kennslu. Fylgst er með gæðum kennslu með námskeiðmati sem þátttakendur fylla út, ásamt því að verkefnastjóri náms er í stöðugum samskiptum við leiðeinendur áður en kennsla hefst, á meðan á kennslu stendur og við námskeiðslok, þar sem m.a. er farið yfir námskeiðsmat.

Allt starfsfólk tekur þátt í innleiðingu EQM og framkvæmd gæðafærlisins. Við árlegt sjálfsmat staðfesta starfsmenn þátttöku í vinnu við sjálfsmatið með undirritun á þar til gert eyðublað, (Sjá Fylgiskjal 2: Þátttaka starfsmanna í sjálfsmati).

Sjálfsmat er framkvæmt árlega, eigi síðar en 20. nóvember. Þá er gerð sjálfsmatsskýrsla þar sem niðurstöður námsmats liggja til grundvallar. Gæðamarkmið Promennt eru höfð til hliðsjónar, en þar eru skilgreind þau gæðaviðmið sem starfsemin grundvallast á. Niðurstöður sjálfsmats eru vistaðar á læstu sharepointsvæði sem er einungis aðgengileg starfsfólki Promennt.

Tilgangur þessarar verklagsreglu er að tryggja sjálfvirkt sjálfsmatsferli fyrir starfsemi Promennt og að starfsfólk sem tekur þátt í gæðamati njóti stuðnings við að skilja og nýta gæðafærlid til að nýta gæðamenningu.

## 1.2 Fræðsluaðili tryggir að fyrir liggja gæðafærlar og áætlanir um innleiðingu úrbóta.

Námstjóri og framkvæmdastjóri Promennt eru ábyrgir fyrir innra mati og hafa yfirumsjón með skipulagi þess og framkvæmd.

Promennt hefur skuldbundið sig til að fylgja skilgreindu umsóknar- og vottunarferli samkvæmt EQM viðauka – 3.0. Það felur í sér að fylla út og nýta sér sjálfsmatseyðublöð EQM, taka þátt í vottunarúttekt og viðhalds- og framhaldsúttektum sem framkvæmdar eru af BSI samkvæmt skilgreindu umsóknar- og vottunarferli í EQM viðauka - 3.0.

Allt starfsfólk tekur þátt í innleiðingu EQM og framkvæmd gæðafærlisins. Við árlegt sjálfsmat staðfesta starfsmenn þátttöku í vinnu við sjálfsmatið með undirritun á þar til gert eyðublað, (Sjá Fylgiskjal 2: Þátttaka starfsmanna í sjálfsmati).

Öll umbótarverkefni eru merkt þeim starfsmanni sem ber ábyrgð á að framfylgja þeim. Ákveðin verkefni eru tímasett og verkefnalisti færður í lifandi tímastjórnunarskjal sem allir starfsmenn hafa aðgang að og er rifjað upp á hverjum starfsmannafundi þar sem starfsmenn eru upplýstir um framvindu mála og geta með þeim hætti fylgt eftir verkefnum í sameiningu.

Framkvæmd EQM í framtíðinni verður tryggt með samstarfi við matsaðila/umsjónaraðila EQM á Íslandi um að starfsfólk Promennt fái fræðslu og endurmenntun á þessu sviði.

Sjá Fylgiskjal 3: Gæðamarkmið Promennt

Fylgiskjal 4: Útgáfustýrð skjöl

## 1.3 Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður innra gæðamats séu skjalfestar og aðgerðum til úrbóta hrint í framkvæmd.

Tilgangur þessarar verklagsreglu er að lýsa framkvæmd við gerð, samþykkt, útgáfu, notkun, viðhald og breytingu á skjölum sem tengjast gæðakerfinu.

Verklagsreglur:

- Námstjóri, ásamt framkvæmdastjóra, samþykkir nýja verklagsreglu og henni er fundinn staður í gæðahandbók.
- Skjal er útbúið og því er gefið útgáfunúmer og heiti og það fært inn í gæðahandbókina.

- Efnisyfirlit er síðan uppfært og gæðahandbókin fær nýtt útgáfunúmer. Sé um veigalittlar breytingar að ræða þá er uppfært 1.0 yfir í 1.1. Þegar um veigameiri breytingar er að ræða þá er uppfært upp í 2.0. Fyrri útgáfa er síðan færð yfir í „Eldra“ þannig að öruggt sé að allir séu að vinna eftir nýjustu útgáfu.
- Breytingar á útgáfustýrðum skjölum skal samþykkja á starfsmannafundi.
- Gæðastjóri ber ábyrgð á því að breytingar á verklagi séu tilkynntar öllum starfsmönnum.
- Eyðublöð og verkferlar hafa verið samþykkt á starfsmannafundi.

Breytingar eru tilkynntar á starfsmannafundum og með tölvupósti til verktaka og starfsmanna.

Haldnir eru starfsmannafundir einu sinni í viku. Þar er fjallað um það sem viðkemur starfseminni eins og t.d. kennsluaðferðir, aðbúnað, efni, árangur, endurgjöf, nemendur og þau verkefni sem framundan eru. Öll umbótarverkefni eru merkt þeim starfsmanni sem ber ábyrgð á að framfylgja þeim. Ákveðin verkefni eru tímasett og verkefnalisti færður í lifandi tímastjórnunarskjal sem allir starfsmenn hafa aðgang að og er rífað upp á hverjum starfsmannafundi þar sem starfsmenn eru upplýstir um framvindu mála og geta með þeim hætti fylgt eftir verkefnum í sameiningu.

Þegar umbótaferli er lokið er því lýst ítarlega og skjalfest í fundargerð, sem er vistað á ákveðnu svæði fyrir starfsfólk Promennt.

#### 1.4 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur sem koma að fræðslu taki þátt í endurgjöf, endurskoðun og úrbótum á framkvæmd.

Námstjóri er í reglulegum samskiptum við leiðbeinendur á námskeiðstíma. Námstjóri lætur leiðbeinendum það í té sem þeir óska eftir og þarfnast á námskeiðstíma og aðstoðar samskipti þeirra við þátttakendur þar sem það á við.

Leiðbeinendur yfirfara námsefni sitt áður en kennsla hefst, sé námskeiðið endurtekið frá því áður. Í þeim tilfellum sem um nýtt námskeið/námsefni ræðir er það endurskoðað strax að námskeiði loknu, og svo einnig við upphaf næsta námskeiðs.

Leiðbeinendur eiga matsfund í lok hvers námskeiðs/hverrar annar með námstjóra þar sem farið er yfir rafrænar námskeiðskannanir (sjá: kafla 2.9), framkvæmd fræðslunnar, hún endurskoðuð og úrbætur unnar þegar þegar þörf krefur. Niðurstöður matsfunda eru lagðar til grundvallar við skipulagningu næstu námskeiða/námsleiða.

#### 1.5 Fræðsluaðili tryggir að niðurstöður endurgjafar verði notaðar í umbótastarfi til að auka gæði fræðslu.

Eftirfarandi þættir eru viðhafðir til að tryggja gæði námsframboðs:

- Námskeiðsmat er lagt fyrir á öllum námskeiðum og námsleiðum (sjá kafla 2.9).
- Allir starfsmenn notast við þau eyðublöð og þá verkferla sem skilgreind eru fyrir starfseminna.
- Farið er eftir viðmiðum um hæfni leiðbeinanda við ráðningu (sjá kafla 1.7).
- Haldnir eru vikulegir starfsmannafundir þar sem m.a. er rætt námsframboð og framvindu náms.
- Reglulegir matsfundir eru haldnir þar sem fjallað er um niðurstöður námskeiðsmats. Þær niðurstöður liggja til grundvallar við skipulagningu námskeiða og námsleiða næstu annar.
- Skilgreindur hefur verið verkferill fyrir meðferð ábendinga og starfa allir starfsmenn eftir honum (Sjá: Fylgiskjal 15: Skráning ábendinga).

Haldnir eru starfsmannafundir einu sinni í viku. Þar er fjallað um það sem viðkemur starfseminni eins og t.d. kennsluáðferðir, aðbúnaður, efni, árangur, endurgjöf, nemendur og þau verkefni sem framundan eru.

Öll umbótarverkefni eru merkt þeim starfsmanni sem ber ábyrgð á að framfylgja þeim. Ákveðin verkefni eru tímasett og verkefnalisti færður í lifandi tímastjórnunarskjal sem allir starfsmenn hafa aðgang að og er rifjað upp á hverjum starfsmannafundi þar sem starfsmenn eru upplýstir um framvindu mála og geta með þeim hætti fylgt eftir verkefnum í sameiningu.

#### 1.6 Fræðsluáðili tryggir að starfsfólk sem kemur að fræðslu þekki lög um framhaldsfræðslu nr. 27/2010 og siðareglur kennara.

Starfsfólk Promennt, þ.m.t. verkefnastjórar námslína hafa kynnt sér hvort tveggja lög um framhaldsfræðslu nr. 27/2012 og siðareglur kennara og er upprifjun hluti af árlegu sjálfsmati.

Leiðbeinendur/verktakar sem kenna á námskeiðum Promennt er gert að kynna sér löggin og siðareglurnar áður en þeir hefja störf. (Sjá Fylgiskjal 5: Verktakasamningur).

Lög um framhaldsfræðslu og siðareglur kennara eru huti af starfsemi Promennt og fá leiðbeinendur upprifjun á þeim ásamt starfsfólki samhliða árlegu sjálfsmati starfsfólks

#### 1.7 Fræðsluáðili tryggir að leiðbeinendur séu hæfir á grundvelli menntunar, þjálfunar og/eða reynslu sinnar eftir því sem við á.

Promennt leitast við að fá leiðbeinendur sem teljast fremstir á sínu sviði vegna sérfræðiþekkingar sinnar og/eða menntunar.

Lögð er áhersla á að leiðbeinendur hafi reynslu af því að kenna fullorðnum námsmönnum og/eða hafi kennsluréttindi.

Námstjóri/verkefnastjóri tiltekins náms leitar eftir leiðbeinendum. Gengið er úr skugga um að viðkomandi hafi viðeigandi menntun og/eða sérfræðiþekkingu á sínu sviði, ásamt reynslu af því að kenna fullorðnum námsmönnum. Leiðbeinendur skila inn ferilskrá og meðmælum/umsögnum, séu þau fyrir hendi.

Leiðbeinendur eru skráðir í gagnagrunn þar sem eftirfarandi upplýsingar eru skráðar: Persónuupplýsingar, fyrri störf, menntun, önnur reynsla. Verkefnastjóri viðkomandi náms gerir fyrir hönd fyrirtækisins verktakasamning við leiðbeinanda þar sem réttindi og skyldur leiðbeinandans eru útlistuð.

Sjá einnig:

Fylgiskjal 6: Viðmið um framkomu leiðbeinanda

Fylgiskjal 5: Verktakasamningur

Fylgiskjal 7: Upplýsingar um leiðbeinanda

#### 1.8 Fræðsluáðili tryggir að leiðbeinendur fái stuðning til að afla sér kennslufræðilegrar þjálfunar og símenntunar.

Leiðbeinendur eru ráðnir vegna sérfræðiþekkingar sinnar og/eða reynslu af því að kenna fullorðnum námsmönnum. Leiðbeinendum er boðið að taka þátt í námskeiðum um kennslufræði fullorðinna sem Promennt heldur, þeim að kostnaðarlausu og/eða námskeiðum á vegum Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins þeim að kostnaðarlausu. Leiðbeinendur sem ekki hafa kennaramenntun fá ráðgjöf og

stuðning frá kennurum sem hafa réttindi á staðnum (þ.m.t. námstjóra), í samráði við námstjóra. Promennt stendur einnig fyrir námskeiði um fjarkennslu leiðbeinendum að kostnaðarlausu.

### 1.9 Fræðsluaðili hefur skýr og mælanleg markmið um framkvæmd fræðslu.

Tekið er mið af gæðaviðmiðum Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins þegar nám er kennt samkvæmt vottuðum námskrám. Þeim leiðum fylgir ákveðin forskrift vinnubragða og möguleikar til einingamats. Einnig eru leiðbeiningum sem þar eru settar fram fylgt.

Varðandi annað námsframboð þá er starfað samkvæmt gæðaviðmiðum Promennt sem sett eru fram í gæðahandbókinni.

Framkvæmd upphafs námskeiða/námsleiða fylgir ákveðnum verkferlum hjá Promennt, sjá: Fylgiskjal 8: Verkferlar fyrir framkvæmdir námskeiða og námsleiða hjá Promennt

Starfsfólk Promennt hefur ákveðin markmið tengd framkvæmd fræðslu, þ.m.t.:

Þegar ákveðið er að halda námskeið skal fjöldi þátttakenda á hverju námskeiði vera að lágmarki nægilegur til að mæta kostnaði og að hámarki eins mikill og aðstæður leifa hverju sinni, á meðan gætt er að háu þjónustustigi við hvern þátttakanda. Promennt hefur þrjú viðmið tengd skráningum á námskeið, lágmarksfjöldi (til að svara kostnaði), markmiðsfjöldi (sem stefnt er að) og hámarksfjöldi (sem ekki er farið yfir).

Sjá einnig: Fylgiskjal 3: Gæðamarkmið Promennt

Tekið er námseiðsmat í lok hvers námskeiðs til að meta árangur út frá sjónarhorni þátttakenda. Á lengri námskeiðum er tekið miðannarmat og lokmat. Unnið er með stöðluð matsblöð sem eru uppfærð reglulega. Nemendur eru m.a. spurðir um mat á: skipulagi námskeiðs, hvort námsmarkmið hafi komist til skila, hraða á yfirferð, námsgögnum, framsetningu leiðbeinanda á efninu, þekkingu leiðbeinanda á efninu og á aðbúnaði. Einnig eru nemendur beðnir um að benda á helstu kosti og galla námskeiðs, ásamt því að koma með ábendingar.

#### Stytttri námskeið

Tekið er námseiðsmat í lok hvers námskeiðs. Farið er yfir niðurstöður með leiðbeinanda.

#### Lengri námskeið

Í lok námskeiðs er lagt fyrir námseiðsmat og unnið úr því í lok námskeiðs. Farið er yfir niðurstöður með leiðbeinanda og námskeiði mögulega breytt til að koma til móts við þarfir nemenda. Einnig er þarfagreining lögð fyrir til að þróa námið betur.

#### Microsoft námskeið

Í námskeiðunum eru lagt fyrir námseiðsmat sem Microsoft leggur fyrir í samstarfi við fyrirtækið Metrics that Matter.

#### Námsbrautir í samstarfi við símenntunarmiðstöðuna Framvegis

Á lengri námskeiðum/námsbrautum, sem haldin eru í samstarfi við Framvegis, er lagt fyrir námseiðsmat á vegum Framvegis. Unnið er úr námsmatinu og niðurstöður kynntar leiðbeinanda.

#### Námskeið fyrir aðra

Þegar haldin eru námskeið fyrir aðra er lagt fyrir námseiðsmat frá þeim ef þeir óska. Viðkomandi tekur síðan námseiðsmatið til yfirferðar og úrvinnslu, Promennt áskilur sér rétt að fá sendar

niðurstöður úr því mati með það í huga að nýta þær til endurskoðunar markmiða fyrir komandi námskeið.

#### 1.10 Fræðsluaðili skilgreinir hvaða verkferlar gildi við lok náms.

Umsýslu námskeiða lýkur þegar eftirfarandi hefur verið framkvæmt:

##### Á styttri námskeiðum hjá Promennt:

- Kennslu lokið.
- Leiðbeinandi hefur fært inn mætingu þátttakenda á námskeiðinu í mætingagnagrunn.
- Námstjóri fer yfir mætingu og skráir lokið/ólókið.
- Námstjóri leggur fyrir rafrænt námskeiðsmat fyrir námsmenn.
- Námstjóri útbýr viðurkenningarskjöl sem leiðbeinandi/námstjóri undirritar og afhendir nemendum.
- Allir þátttakendur hafa greitt og fengið kvittun fyrir námskeiðsgjaldi.

##### Stytttri námskeið sem við framkvæmum fyrir aðra:

- Kennslu lokið.
- Leiðbeinandi hefur fært inn mætingu þátttakenda á námskeiðinu í mætingagnagrunn.
- Námstjóri fer yfir mætingu og skráir lokið/ólókið.
- Námstjóri leggur fyrir rafrænt námskeiðsmat fyrir námsmenn.
- Námstjóri útbýr, ef sérstaklega hefur verið beðið um það, viðurkenningarskjöl sem leiðbeinandi undirritar og afhendir nemendum.
- Allir þátttakendur hafa greitt og fengið kvittun fyrir námskeiðsgjaldi (ef sérstaklega er beðið um að fylgjast með greiðslum).

##### Lengri námskeið, réttindanámskeið og námsbrautir hjá Promennt og fyrir aðra:

- Kennslu lokið. Verkefnum skilað og niðurstöður prófa og/eða lokaverkefni liggja fyrir.
- Námstjóri fer yfir mætingu þátttakenda og lætur þátttakendur sem ekki ná lágmarks mætingu vita.
- Leiðbeinandi færir námsmat inn í sameiginlegan gagnagrunn skólans.
- Námstjóri fer yfir viðveru og athugar hvort að námsmat í ákveðnum áföngum hafi skilað sér inn í gagnagrunninn áður en hann prentar út prófskírteini og / eða viðurkenningarskjöl.
- Leiðbeinandi kynnir frekara nám við skólann.
- Námstjóri leggur fyrir rafrænt námskeiðsmat fyrir námsmenn.
- Formleg útskrift þar sem nemendur fá afhenta endurgjöf um námsárangur og/eða viðurkenningarskjöl. Boðið er upp á veitingar.
- Allir þátttakendur hafa greitt og fengið kvittun fyrir námskeiðsgjaldi.

#### 1.11 Fræðsluaðili skilgreinir hvað námsmenn þurfi að uppfylla til að ljúka námi á fullnægjandi hátt.

Skipulögðum ferlum er beitt til þess að mæla árangur samkvæmt hæfniviðmiðum:

##### Á styttri námskeiðum hjá Promennt

Viðvera er forsenda þess að þátttakendur ljúki styttri námskeiðum. Leiðbeinandi skráir viðveru og upplýsingar eru færðar í mætingagagngrunn. Þeir sem hafa lokið námskeiði fá viðurkenningarskjal frá skólanum. Leiðbeinandi/námstjóri undirritar skjalið.

#### Styttri námskeið sem við framkvæmum fyrir aðra

Viðvera er forsenda þess að þátttakendur ljúki styttri námskeiðum. Leiðbeinandi skráir viðveru og upplýsingar eru færðar í mætingagagngrunn sé þess óskað. Þeir sem hafa lokið námskeiði fá viðurkenningarskjal frá skólanum sé þess óskað. Leiðbeinandi/námstjóri undirritar skjalið um námsárangur.

#### Lengri námskeið, réttindanámskeið og námsbrautir hjá Promennt og fyrir aðra.

Á lengri námskeiðum, sem gefa einingar/réttindi/lokapróf og sem eru kennd t.d. fyrir Vinnumálastofnun er viðvera hluti af námsárangri og mætingarhlutfall má ekki fara undir 80%. Leiðbeinendur sjá um að skrá inn námsmat nemenda og skjölin eru varðveitt í gagnagrunni skólans. Námstjóri undirritar skjalið um námsárangur í lok náms.

#### Staðfesting námsárangurs samkvæmt hæfniviðmiðum

Áhersla er lögð á að leiðbeinandi og þátttakendur fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist til að ýta undir stöðugar framfarir. Námsmenn fá upplýsingar um námárangur í samræmi við hæfniviðmið við lok náms.

#### Námsbrautir

Áhersla er lögð á að leiðbeinandi og þátttakendur fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist til að ýta undir stöðugar framfarir. Námsmenn fá afhenta skýrslu um námsárangur ásamt viðurkenningarskjali að námi loknu (Sjá: Fylgiskjal 10: Viðurkenningarskjal á lengri námsbrautum og Fylgiskjal 11: Umsögn um námsárangur).

#### Styttri námskeið (skemur en 6 vikur)

Viðurkenningarskjöl/staðfesting á þátttöku ásamt námskeiðslýsingu afhent öllum að loknu námskeiði, (Sjá Fylgiskjal 8: Viðurkenningarskjal á styttri námskeiðum).

#### Örnámskeið/fyrirlestrar/námskeið framkvæmd fyrir aðra

Viðurkenningarskjöl/staðfesting á þátttöku ásamt námskeiðslýsingu eru afhent eftir beiðni.

## 2. Upplýsingagjöf og varðveisla gagna

Annar kafli „Upplýsingagjöf og varðveisla gagna“ er mat á meðferð og miðlun upplýsinga, endurgjöf, varðveislu gagna og eftirfylgni og endurgjöf þátttakenda á þjónustuna.

### 2.1 Fræðsluaðili er með stefnu um meðferð og varðveislu persónuupplýsinga sbr. lög nr. 90/2018.

Starfsfólk Promennt er bundið trúnaði við nemendur skólans. Starfsfólk gætir þess að persónulegar upplýsingar séu eingöngu notaðar á málefnalegan hátt og starfsfólki er óheimilt að afhenda þriðja aðila upplýsingar nema skriflegt leyfi komi frá nemanda.

Promennt hefur mótað sér stefnu um meðferð persónuupplýsinga sem er í samræmi við nógildandi lög um persónuvernd og persónuupplýsinga nr. 90/2018. Ákvæði um persónuvernd, trúnað og þagnarskyldu er sett inn í ráðningarsamninga starfsfólks og samninga við verktaka sem starfa fyrir skólann.



## Varðveisla upplýsinga um námskeið og nemendur hjá Promennt.

Meðferð persónuupplýsinga lýtur lögum nr. 90/2018 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Upplýsingar viðskiptavina við skráningar á námskeið eru vistaðar í viðskiptamannakerfi Promennt, þar sem haldið er utan um upplýsingar um námskeið sem Promennt býður upp á hverju sinni. Upplýsingarnar um námsmenn eru notaðar til varðveislu á námi sem er í boði og til að tryggja örugga persónugreiningu, t.a.m. þegar um ræðir upplýsingar um námsframvindu einstaklinga. Upplýsingarnar verða ekki notaðar í öðrum tilgangi og verða ekki afhentar til utanaðkomandi aðila.

Einungis starfsmenn Promennt aðgang að viðskiptamannakerfinu og upplýsingum sem þar liggja. Starfsmenn Promennt eru bundnir trúnaði um upplýsingar sem eru skráðar í viðskiptamannakerfi þeirra.

Ofangreindar upplýsingar eru m.a. aðgengilegar viðskiptavinum á skráningarformi námskeiða og á heimasíðu Promennt.

### Áreiðanleiki

Starfsfólk Promennt gætir þess að upplýsingar sem það veitir séu réttar og nákvæmar eins og kostur er. Starfsfólk fullyrðir ekki meira en vitneskja gefur tilefni til hverju sinni og viðurkennir hvenær þekking þess er takmörkuð, aflar sér upplýsinga, eða vísar fyrirspurnum til viðeigandi aðila.

### Skráning

Allar skráðar upplýsingar um einstaklinga sem sækja námskeið eru aðgangsstýrðar.

### Varðveisla og eyðing gagna

Trúnaðargögn og persónuupplýsingar eru varveittar með öruggum hætti í gagnagrunni Promennt og nemendaskráningakerfinu Moya. Gögnin flytjast síðan yfir í Bóthildi, Viðskiptamannakerfi Promennt, og er lögð rík áhersla á aðgangsstýringu inn á það kerfi. Aðgangur að persónugögnum er takmarkaður við starfsmenn og leiðbeinendur eftir starfssviði þeirra.

### Vöktun á kennslustofum og sameiginlegum rýmum

Promennt vaktar kennslustofur og sameiginleg rými með öryggismyndavélum í öryggis-og eignarvörsluskyni. Fylgt er lögum nr. 90/2018 um meðhöndlun gagna.

### Aðgangur að trúnaðarupplýsingum

Starfsmenn Promennt hafa aðgang að nemendaskráningakerfinu Moya, viðskiptamannakerfinu Bóthildi og sameiginlegum gagnagrunni. Aðgangur þeirra er skilgreindur á eftirfarandi hátt:

- Framkvæmdastjóri-Kerfisstjóraaðgangur
- Námstjóri- Kerfisstjóraaðgangur
- Verkefnastjóri- Kerfisstjóraaðgangur
- Tæknistjóri- Kerfisstjóraaðgangur
- Leiðbeinendur (fastráðnir og verktakar) – Hafa ekki aðgang að kerfinu

Kerfisstjóraaðgangur veitir aðgang að öllu kerfinu. Í gegnum hann geta þeir sem hafa aðgang skráð námskeið og skráð inn nemendur á námskeið. Einnig geta þeir skráð viðveru, námsárangur og prentað

út vitnisburð um námsárangur. Þær upplýsingar eru einungis afhentar nemendum sjálfum. Ef nemandi óskar eftir að Promennt afhendi þriðja aðila persónulegar upplýsingar um sig þá þarf viðkomandi að koma með skriflegt umboð frá nemandanum ásamt persónuskilríkjum.

Sjá Fylgiskjal 12: Stefna Promennt í meðferð persónuupplýsinga

## 2.2 Fræðsluaðili tryggir að námsmenn fái upplýsingar um nám og mögulegan ávinning af því.

Á heimasíðu Promennt eru ítarlegar upplýsingar um námsframboð. Námskeið eru flokkuð í yfirflokkana: Tækninám, Bókhalds- og skrifstofunám, Ýmist tölvunámskeið, Vefur grafík og myndbönd, Sölu, markaðs- og rekstrarnám, Verkefnastjórnun og teymisvinna og Heilsu og öryggisfræðsla.

Hvert námskeið hefur greinagóða námskeiðslýsingu þar sem upplýsingar um eftirfarandi koma fram:

- Fyrir hverja námskeiðið er ætlað
- Markmið
- Viðfangsefni
- Kennsluaðferðir
- Tímasetningu kennslu
- Námsmat
- Upplýsingar um staðnám og fjarkennslu í beinni
- Greiðslufyrirkomulag

Promennt auglýsir námsframboð reglulega yfir árið á ýmsum miðlum, t.a.m. samfélagsmiðlum, fréttamiðlum, í útvarpi og í samstarfi við þá sem halda námskeið/námsbrautir í samvinnu með Promennt, þar á meðan Framvegis – símenntunarmiðstöð og dk – hugbúnað.

Námskeið/námsbrautir sem hafa afmarkaðan markhóp eru sérstaklega auglýst með það í huga að reyna að ná til sem flestra sem falla innan þess hóps.

Nemendur geta fengið ráðgjöf um nám hjá Promennt hjá námstjóra Promennt, sem er löggildur náms- og starfsráðgjafi.

Nemendur hjá Promennt hafa einnig aðgang að náms-og starfsráðgjöf í gegnum Framvegis, miðstöð símenntunar en auk þess er náms-og starfsráðgjafi verktaki hjá skólanum og heldur námstækninámskeið fyrir nemendur á námsbrautum við upphaf þeirra.

## 2.3 Fræðsluaðili hefur ferli til þess að vakta þarfir/óskir fólks sem hefur sýnt áhuga á námi.

Hafi fólk áhuga og/eða fyrirspurnir um nám hjá Promennt getur það haft samband með því að:

- hringja
- senda tölvupóst
- mæta á staðinn
- panta viðtal við námsráðgjafa/námstjóra

Haldið er utan um fyrirspurnir um nám í tölvupósti og merkt við hver hefur svarað erindi.

Hafi fólk áhuga á næstu námskeiðum (t.d. á næstu önn) er það skráð á þar til gerðan biðlista sem námstjóri og verkefnastjóri halda utan um. Einnig eru þar skráðar óskir eða þarfir þeirra sem hafa tekið fram ákveðnar kröfur þeirra varðandi námsval. Þegar næstu námskeið og dagsetningar hafa verið ákveðin er haft samband við aðilana sem eru skráðir á biðlista og þeim sendar viðeigandi upplýsingar.

## 2.4 Fræðsluaðili varðveitir nákvæmar upplýsingar um nám, námsferla og skráningar sbr. lög nr. 77/2014.

Promennt er með vefskráningarkerfi Moya sem heldur utan um nákvæma skráningu á nemendum og námskeiðum. Öryggisafrit er tekið af gögnum sem skráð eru um nemendur í Moya svo þau glattist ekki. Starfsmenn eru bundnir trúnaði um þær upplýsingar sem þar eru skráðar. Meðferð persónuupplýsinga lýtur lögum nr. 90/2018 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Inn í kerfið eru skráðar upplýsingar um námskeið sem Promennt býður upp á hverju sinni. Eldri upplýsingar er hægt að kalla fram með því að leita eftir nafni eða kennitölu viðkomandi (upplýsingarnar um námsmenn eru notaðar til varðveislu á námi sem er í boði hverju sinni og tölfraðilegra upplýsinga).

Sjá: Fylgiskjal 13: Skráning í Moya

Upplýsingarnar við skráningu í Moyu flytjast síðan yfir í viðskiptamannakerfi (CRM) sem kölluð er Bóthildur og þar geta starfsmenn Promennt gert breytingar á skráningum, hengt tölvupóstskipti við nemendur við skráningar ásamt því að halda utan um helstu upplýsingar um greiðslur og annað sem skiptir máli. Þar eru einnig geymdar upplýsingar um hvert námskeið, t.d. dagsetningar, fjölda þátttakenda og námskeiðslýsingu. CRM kerfið er hluti af skýjaþjónustu Microsoft og hafa einungis starfsmenn Promennt aðgang að þessu kerfi og upplýsingum sem þar liggja. Starfsmenn eru einnig bundnir trúnaði um þær upplýsingar sem þar liggja.

### Mætingarlistar – upplýsingar um hvert námskeið

Hvert námskeið hefur mætingalista þar sem koma fram upplýsingar um fjölda þátttakenda, viðveruskráningu, stundatöflu námskeiðs og nemendaupplýsingar (símanúmer, netfang o.þ.h.). Mætingarlistar eru vistaðir á læstu svæði og aðgangsstýrðir.

### Námssamningar

Nemendur skrá sig á heimasíðu fyrirtækisins eða í gegnum síma. Við skráningu er litið svo á að gerður hafi verið skriflegur samningur á milli skólans og nemandans um námið. Promennt skuldbindur sig til að halda námskeiðið náist lágmarksfjöldi þátttakenda. Nemendur fá upplýsingar bæði í gegnum síma og netið hvenær námið hefst og lýkur, hvar það er haldið og á hvaða tíma dagsins það er. Nokkrum dögum fyrir upphaf námskeiðs er sendur tölvupóstur til nemenda með framangreindum upplýsingum. Í upphafi námskeiðsins er farið yfir umgengnis- og húsreglur með nemendum.

Promennt gerir samninga við aðra hagsmunaaðila eins og fyrirtæki og stofnanir þar sem skráning fer fram hjá þeim og þá er ekki gerður samningur sem slíkur við hvern og einn nemanda.

Sjá:

Fylgiskjal 14: Skráningarform á vefsíðu Promennt

Fylgiskjal 15: Umgengnisreglur

## 2.5 Fræðsluaðili varðveitir nákvæmar upplýsingar um þátttöku námsmanna.

Promennt leggur sérstaka áherslu á að skrá viðveru námsmanna á lengri námskeiðum sem gefa einingar eða réttindi. Sú viðvera er hluti af námsmati. Á styttri námskeiðum er viðvera skráð og nemendur fá viðurkenningarskjal hafi þeir setið námskeiðið, sem er svo vistað á læstu svæði í gagnagrunni skólans.

### Mætingagagnagrunnur

Hvert námskeið hefur mætingalista þar sem koma fram upplýsingar um fjölda þátttakenda, viðveruskráningu, stundatöflu námskeiðs og nemendaupplýsingar (símanúmer, netfang o.þ.h.). Mætingalistar eru vistaðir á læstu svæði og aðgangsstýrðir. Leiðbeinendur sem kenna námskeið hafa einungis aðgang að listunum á námskeiðatíma, en þeir eru svo fluttir á annan stað sem einungis starfsfólk Promennt hefur aðgang að og getur flett upp aftur í tímann.

#### Á styttri námskeiðum hjá Promennt

Á námskeiðum sem ekki gefa einingar, réttindi eða innihalda lokapróf er mæting skráð inn í mætingagnagrunn af leiðbeinanda, nema þegar nemendur tilkynna forföll á skrifstofutíma eða á netfangið [promennt@promennt.is](mailto:promennt@promennt.is) en þá sér verkefnastjóri um skráningu. Námstjóri fer yfir mætingu að námskeiði loknu og skráir inn í kerfið hvort nemandi hafi lokið námskeiði með að lágmarki 80% mætingu. Námstjóri gefur út viðurkenningarskjöl sem afhent eru nemendum eða sendir þeim rafrænt. Í heilsu- og öryggisnámskeiðum þar sem gildistími námskeiðs er tvö ár, er þátttaka og niðurstaða prófa skráð í sérstakan gagnagrunn, samkvæmt námskrá heilsu- og öryggismála.

#### Stytttri námskeið sem við framkvæmum fyrir aðra

Leiðbeinandi skráir inn í mætingagnagrunn viðveru meðan á námskeiði stendur, nema þegar nemendur tilkynna forföll á skrifstofutíma eða á netfangið [promennt@promennt.is](mailto:promennt@promennt.is) en þá sér verkefnastjóri og námstjóri um skráningu. Námstjóri fer yfir mætingu að námskeiði loknu og skráir inn í kerfið hvort nemandi hafi lokið námskeiði með að lágmarki 80% mætingu. Námstjóri prentar út viðurkenningarskjöl, ef óskað er eftir því, sem leiðbeinandi afhendir nemendum.

#### Lengri námskeið, réttindanámskeið og námsbrautir hjá Promennt og fyrir aðra

Á lengri námskeiðum sem gefa einingar/réttindi/lokapróf og þeim sem eru kennd t.d. fyrir Vinnumálastofnun er viðvera skráð í mætingagnagrunn af leiðbeinanda, nema þegar nemendur tilkynna forföll á skrifstofutíma eða á netfangið [promennt@promennt.is](mailto:promennt@promennt.is) en þá sér verkefnastjóri og námstjóri um skráningu. Leiðbeinanda ber að fylgjast með viðveru námsmanna og gera þátttakendum og námstjóra viðvart ef mætingarhlutfall fer undir 80%. Einnig ber verkefnastjóra að minna námsmenn á að þeir geti fengið upplýsingar um viðveru sína á námstíma og hvort þeir hafi lokið námskeiðinu. Námstjóri fylgist með mætingu nemenda á lengri námsbrautum og setur sig í samband við þá sem hafa ótilkynnt forföll og gengur úr skugga um að þeir séu upplýstir um mætingahlutfall sitt.

### 2.6 Við lok náms lætur fræðsluaðili námsmönnum í té staðfestingu um árangur í samræmi við hæfniviðmið.

Við lok námskeiða yfirfer námstjóri viðveru þátttakenda, og í þeim tilfellum sem á við, hvort þeir hafi uppfyllt viðkomandi hæfniviðmið. Þeir sem standast kröfur til námsloka fá útgefið viðurkenningarskjal, undirritað af námstjóra/leiðbeinanda og fá afhent í rafrænu formi í tölvupósti. Þeir sem þess óska geta einnig fengið útprentað viðurkenningarskjal. Öll viðurkenningarskjöl eru vistuð á læstu svæði í gagnagrunni skólans sem einungis starfsfólk Promennt hefur aðgang að.

Dæmi um viðurkenningarskjöl, sjá:

Fylgiskjal 9: Viðurkenningarskjal á styttri námskeiðum

Fylgiskjal 10: Viðurkenningarskjal á lengri námsbrautum

### 2.7 Námsárangur/námslok námsmanna eru skráð og varðveitt í kerfi fræðsluaðila.

Skráning á námsárangri og námslok eru á ábyrgð námstjóra Promennt.

#### Á styttri námskeiðum hjá Promennt

Þeir sem hafa lokið námskeiði fá viðurkenningarskjal frá skólanum. Leiðbeinandi/námstjóri undirritar skjalið og vistar á læstu svæði sem starfsfólk Promennt hefur einungis aðgang að.

#### Stytttri námskeið sem við framkvæmum fyrir aðra

Leiðbeinandi skráir viðveru og upplýsingar eru færðar í mætingagagnagrunn sé þess óskað. Þeir sem hafa lokið námskeiði fá viðurkenningarskjal frá skólanum sé þess óskað. Leiðbeinandi/námstjóri undirritar skjalið um námsárangur og vistar á læstu svæði sem einungis starfsfólk Promennt hefur aðgang að.

#### Lengri námskeið, réttindanámskeið og námsbrautir hjá Promennt og fyrir aðra.

Á námsbrautum þar sem nemendur þurfa að standast ákveðin hæfniviðmið, eru upplýsingar um árangur færðar inn í mætingarskjal. Á lengri námskeiðum, sem gefa einingar/réttindi/lokapróf og sem eru kennd t.d. fyrir Vinnumálastofnun er viðvera hluti af námsárangri og mætingarhlutfall má ekki fara undir 80%. Leiðbeinendur sjá um að skrá inn námsmat nemenda í mætingarskjöl og skjölin eru varðveitt í gagnagrunni skólans sem einungis starfsfólk Promennt hefur aðgang að.

### 2.8 Fræðsluaðili hefur ferli til að taka við ábendingum og kvörtunum.

Ánægja viðskiptavina Promennt er mikilvægur þáttur í framtíð fyrirtækisins. Ánægðir viðskiptavinir eru besta auglýsing skólans. Því ber að meðhöndla kvartanir á markvissann hátt og tryggja skilvísan árangur umbóta.

Öllu starfsfólki ber að líta á ábendingar og kvartanir sem tækifæri til úrbóta og eiga að tileinka sér jákvætt viðhorf til þeirra sem koma ábendingum á framfæri.

Meðhöndla ber kvartanir og ábendingar á markvissann hátt og tryggja skilvísan árangur umbóta. Það er gert með skráningu til að tryggja að unnið sé úr þeim, þyki ástæða til, svo koma megri í veg fyrir að mistök endurtaki sig.

Leiðbeinendur bera ábyrgð á því að koma ábendingum og kvörtunum til námstjóra/verkefnastjóra tiltekins náms. Einnig skal hann leitast við að leysa það sem hægt er að leysa með skjótvirkum hætti.

Námstjóri og/eða verkefnastjóri ber ábyrgð á meðhöndlun kvartana og ábendinga. Allir starfsmenn þurfa að bregðast við og koma ábendingum áleiðis til námstjóra/verkefnastjóra sérfræðináms. Yfirumsjón hefur gæðastjóri.

Taka skal faglega á kvörtunum og ábendingum og gæta skal trúnaðar gagnvart námsmanninum. Sama á við þegar kvartað er undan leiðbeinanda. Þar skal gæta trúnaðar og leysa málið faglega gagnvart leiðbeinanda.

- Taka skal faglega á kvörtunum og ábendingum og gæta skal trúnaðar gagnvart námsmanninum. Sama á við þegar kvartað er undan leiðbeinanda. Þar skal gæta trúnaðar og leysa málið faglega gagnvart leiðbeinanda.
- Leitast skal við að leysa úr ábendingum/kvörtunum með eins fljótvirkum hætti og auðið er. Ef ábending/kvörtun er þess eðlis að ekki er hægt að leysa úr henni með fljótvirkum hætti ber starfsmönnum að senda kvartanir/ábendingar sem þeim berast til námstjóra/verkefnastjóra með tölvupósti.
- Verkefnastjórar bera ábyrgð á því að skrá kvartanir/ábendingar úr námskeiðsmati í því námi sem þeir hafa umsjón með og bera upp á námsmatsfundum.
- Allar kvartanir/ábendingar sem berast símléiðs skal senda í tölvupósti til námstjóra.

- Allir starfsmenn Promennt skulu hafa skjalið „skraning\_abendingar\_1.0\_2014“ (Fylgiskjal 15: Skráning ábendinga) tiltækt til að geta skráð ábendingu. Senda þarf skjalið á námstjóra og framkvæmdastjóra.
- Námstjóri og/eða verkefnastjóri tiltekins náms skal skrá kvörtunina/ábendinguna í kvörtunar/ábendingaskjalið. Við reglubundið sjálfsmat er farið yfir þær kvartanir/ábendingar sem berast og leitast við að setja þær í umbótafarveg.

Sjá: Fylgiskjal 15: Skráning ábendinga

## 2.9 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur fái endurgjöf frá námsmönnum að námi loknu sem er notuð til umbóta.

Námskeiðsmat er lagt fyrir á öllum námskeiðum og námsleiðum á vegum Promennt. Unnið er með stöðluð, rafræn, matsblöð sem eru uppfærð reglulega. Nemendur eru m.a. spurðir um mat á: skipulagi námskeiðs, hvort námsmarkmið hafi komist til skila, hraða á yfirferð, námsgögnum, framsetningu leiðbeinanda á efninu, þekkingu leiðbeinanda á efninu og á aðbúnaði. Einnig eru nemendur beðnir um að benda á helstu kosti og galla námskeiðs, ásamt því að koma með ábendingar.

### Námskeiðsmat í námi sem við framkvæmum

- Á styttri námsleiðum er námskeiðsmat lagt fyrir í síðustu kennslustund námskeiðsins (undir 6 vikum).
- Á lengri námsleiðum er námskeiðsmat lagt fyrir um miðbik og lok námskeiðs (yfir 6 vikum), eða eftir hvern námshluta.
- Niðurstöður námskeiðsmats eru kynntar leiðbeinendum á lengri námskeiðum og eftir óskum eða þörfum á styttri námskeiðum.
- Námskeiðsmat er lagt fyrir rafrænt.
- Námskeiðsmat er alltaf nafnlaust.
- Námstjóri/verkefnastjóri tiltekins náms sér til þess að námsmatseyðublöð séu uppfærð reglulega og lögð fyrir á öllum námskeiðum.

### Námskeiðsmat á styttri námskeiðum sem framkvæmd eru fyrir aðra

Mat á námi er á ábyrgð þess aðila sem felur Promennt framkvæmd námsins. Námstjóri/verkefnastjóri námsins ber ábyrgð á því að fá niðurstöður námsmats, á úrvinnslu niðurstaðna, á sendingu þeirra til leiðbeinanda og á því að fjalla um niðurstöður á námsmatsfundum sem haldnir eru í lok hvernar annar.

### Endurgjöf námsmanna til leiðbeinanda/fræðsluaðila

Að loknum námskeiðum er námskeiðsmat lagt fyrir þátttakendur sem námstjóri fer svo yfir ásamt leiðbeinendum. Ef þátttakendur hafa lagt til athugasemdir um eitthvað sem betur má fara við framkvæmd námskeiða, aðbúnað, námsefni eða kennslu er það tekið til athugunar og úrbætur gerðar á því sem á við.

### 3. Undirbúningur og framkvæmd fræðslu

Þriðji kafli „Undirbúningur og framkvæmd fræðslu“ er mat á þörfum þátttakenda, námskeið/námsleiðir og innihald þeirra, hæfniviðmið, fjölbreyttar kennsluaðferðir, árangur og endurgjöf til þátttakenda.

#### 3.1 Fræðsluaðili tryggir viðeigandi aðbúnað (aðgengi, tækjabúnað, eða annað sem þarf).

Umhverfi og aðstæður til náms hjá Promennt er eftirfarandi:

- Promennt er til húsa að Skeifunni 11b í Reykjavík .
- Promennt er með 6 kennslustofur auk prófastofu og eitt fundarherbergi.
- Tölvur og skjávarpar eru í öllum kennslustofum.
- Fjarfundabúnaður er í öllum 6 kennslustofum.
- Möguleiki er á hópastarfi í kennslustofu o.þ.h.
- Tvö þráðlaus net eru á hæðinni.
- Nemendur fá aðgang að nemendasvæði á tölvu við upphaf kennslu.
- Prentarar eru inni á skrifstofu skólans.
- Nemendum er boðið upp á kaffi, te og vatn.
- Aðstaða til að neyta matar ásamt aðgengi að örbylgjuofni og ísskáp er í miðrými.
- Loftræstibúnaður er í öllum stofum sem tryggir að hitastig og loftgæði eru eðlileg.
- Lýsing og hljóðvist er fullnægjandi til kennslu og náms.
- Aðgengi er fyrir fatlaða og lyfta er innanhúss.
- Salernisaðstaða. Sér salernisaðstaða fyrir hreyfihamlaða/fatlaða.

Sjá: Fylgiskjal 16: Námsumhverfi og aðbúnaður

Nemendur geta óskað þess að nýta aðstöðu í húsakynnum Promennt, þurfi þeir á að halda, utan kennslutíma. Þá hafa þeir samband við starfsfólk skrifstofu sem finnur lausan tíma í kennslustofu fyrir viðkomandi. Nemendur geta komið og nýtt aðstöðuna á opnunartíma skrifstofu Promennt (og fram á kvöld þá daga sem kennt er til kl. 21:00/21:30), en ávallt í samráði við starfsfólk skrifstofu.

Allt námsefni er rafrænt og geymt á heimasvæði nemenda á Teams, sem þeir geta nálgast hvenær þeim hentar. Komi upp sú staða að nemendur þurfi að taka þátt í Fjarkennslu í beinni á Teams en hafi ekki aðgang að tölvu, þá geta þeir samið við Promennt um lán á tölvu, á meðan námi stendur, þeim að kostnaðarlausu.

#### 3.2 Fræðsluaðili býður upp á aðstöðu sem hæfir fullorðnum námsmönnum og viðfangsefnum.

Nám á vegum Promennt fer fram í húsnæði skólans í Skeifunni 11b á 2. hæð. Námsumhverfið er lagað að þörfum námsmanna og leiðbeinanda. Kennslustofur eru útbúnar góðum tölvubúnaði og í sumum stofum er hægt er að rýma fyrir hópastarfi o.fl. (Sjá kafla 3.1). Loftræstikerfi er í öllum stofum og tryggt er að í húsnæði sé eðlilegur hiti og loftgæði. Lýsing og hljóðvist er fullnægjandi til kennslu og náms. Kaffiaðstaða er með borðum og stólum er í miðrými. Nemendur geta komið og lært í stofum ef þær eru lausar. Nemendum er bent á að snúa sér til viðkomandi kennara og/eða skrifstofu sé þess óskað.

Sjá: Fylgiskjal 16: Námsumhverfi og aðbúnaður

### 3.3 Fræðsluaðili tryggir að hönnun náms byggi á greiningu á þörfum námsmanna, atvinnulífs og annarra aðila eftir aðstæðum.

Promennt leggur metnað sinn í að bjóða viðskiptavinum sínum upp á námskeið og námsleiðir sem falla að þörfum þeirra.

Promennt er með fjölbreytt úrval námskeiða í viðskiptagreinum og tölvu- og upplýsingatækni, fyrir byrjendur og sérfræðinga. Helstu námsbrautir eru skrifstofunám, almenn tölvunámskeið, grafik, myndvinnsla, vefsíðugerð og sérfræðinám (kerfisfræði, netstjórnun o.fl). Ýmsum námskeiðum skólans, þar sem sérstakrar vottunar er þörf, lýkur með prófum og er þá í flestum tilfellum stuðst við stöðluð alþjóðleg próf. Promennt aðstoðar nemendur sína við val á námi, metur áhugasvið, fer yfir hvaða möguleikar eru í boði sem henta og veitir nánari upplýsingar um forkröfur, uppbyggingu og umfang námskeiða og námsbrauta ásamt markmiðum.

Promennt býður fyrirtækjum og stofnunum upp á námskeið sem eru aðlöguð að þeirra þörfum.

Misjafnt er hvernig þróun námskeiða á sér stað en oftast byggja þau á eftirspurn og/eða þarfagreiningu.

Eftirfarandi aðferðir eru nýttar hjá Promennt við þarfagreiningu:

#### Formleg greining

- Þarfagreining er framkvæmd
- Markviss ráðgjöf
- Samstarf við vinnustaði
- Ný tækni/hugbúnaður
- Eftirspurn

#### Óformleg greining

- Innsæi
- Viðtöl við þá sem efnið varðar
- Lýsing á eftirspurn
- Reynsla af námi/námsefni sem stendur til að hanna, lýsa í námskrá eða þróa.

#### Helstu áherslur við þarfagreiningu

- Markhópur skilgreindur
- Þarfir markhóps skilgreindar
- Þarfir fyrirtækisins/stofnunar eða atvinnugreinar/starfsgreinar
- Þarfir samfélags og/eða þjóðfélagsins
- Yfirfærslu- og notagildi óháð búsetu

Á heimasíðu Promennt eru upplýsingar um námskeið og námsmarkmið. Þarfir einstaklinga eru greindar í niðurstöðum ráðgjafaviðtala og námskeiðamati. Framboð ræðst af eftirspurn og niðurstöðum á mati og ráðgjafaviðtölum. Á lengri námskeiðum eru þarfir og markmið nemenda greindar áður en námskeið hefst.

### 3.4 Fræðsluaðili tryggir að námsframboð sé endurskoðað reglulega í takt við þarfir atvinnulífsins og samfélagsins í heild.

Námsleiðir Promennt byggja á fyrirframgreindum þörfum fyrir atvinnulíf, hagsmunaaðila og starfshópa (sjá: kafla 3.3)



Promennt vinnur kerfisbundið að því að tryggja að námsframboð svari þörfum atvinnulífsins. Almenn námskeið sem boðið er upp á byggja til dæmis á þarfagreiningu og eftirspurn. Liður í því er að láta námsmenn fylla út námskeiðsmat að loknu námskeiði og vinna með niðurstöður úr því.

Námskeið sem Promennt útfærir og hannar fyrir aðra eru hönnuð út frá þarfagreiningu á sérstökum hópum, starfsmönnum eða fyrirtækjum.

Námsframboð Promennt er endurskoðað reglulega, við upphaf og lok námskeiða. Ofangreindar þarfagreiningar ligga m.a. til grundvallar á hönnun nýrra námskeiða/námsleiða. Á þeim námsleiðum sem sérstök hæfniviðmið eru tilgreind og metin á ákveðin hátt er ávallt leitast við að innihald námsefnis sé í takt við það sem samfélagið og atvinnulíf leitast eftir.

### 3.5 Fræðsluaðili leggur til skýr og mælanleg hæfniviðmið í samræmi við nám sem í boði er.

Hæfniviðmið/námsmarkmið eru kynnt fyrir námsmönnum og þau setja ramma um skipulag og þróun námsins. Í hæfniviðmiðunum er því lýst hvaða þekkingu, hæfni og/eða færni er vænst að námsmenn tileinki sér í náminu. Viðmiðin eiga að vera grundvöllur fyrir reglulegu mati, mælingum um framfarir og árangur. Hæfniviðmið/markmið hvers námskeiðs/námsbrautar eru aðgengileg á heimasíðu Promennt, undir hverju námskeiði fyrir sig. Við upphaf námskeiða fá nemendur námsáætlun þar sem skrifleg markmið eru útlistuð í takt við efni hverrar kennslustundar.

Alla jafna eru ekki lögð fyrir formleg próf á námskeiðum hjá Promennt en mikil áhersla er lögð á að leiðbeinandi og þátttakendur fari sem oftast yfir það sem hefur áunnist til að ýta undir stöðugar framfarir og kanna hvort þátttakendur hafi náð námsmarkmiðum, sjá nánar í kafla 3.12.

Hæfniviðmið/námsmarkmið Promennt eru endurmetin reglulega þó eigi sjaldnar en tvisvar ári. Eftir námskeið er lagt fyrir námskeiðsmat og unnið úr því í samráði við leiðbeinendur. Námskeiðið er endurmetið og uppfært í samræmi við niðurstöður.

Tekið er námskeiðsmat í lok hvers námskeiðs. Í lengri námskeiðum er tekið miðannarmat og lokmat.

#### Stytttri námskeið

Tekið er námskeiðsmat í lok hvers námskeiðs. Farið er yfir niðurstöður með leiðbeinanda.

#### Lengri námskeið

Í lok námskeiðs er lagt fyrir námskeiðsmat og unnið úr því í lok námskeiðs. Farið er yfir niðurstöður með leiðbeinanda og námskeiði mögulega breytt til að koma til móts við þarfir nemenda. Einnig er þarfagreining lögð fyrir til að þróa námið betur.

#### Microsoft námskeið

Í námskeiðunum eru lagt fyrir námskeiðsmat sem Microsoft leggur fyrir í samstarfi við fyrirtækið Metrics that Matter.

#### Námsbrautir í samstarfi við símenntunarmiðstöðuna Framvegis

Á lengri námskeiðum/námsbrautum, sem haldin eru í samstarfi við Framvegis, er lagt fyrir námskeiðsmat á vegum Framvegis. Unnið er úr námsmatinu og niðurstöður kynntar leiðbeinanda.

#### Námskeið fyrir aðra

Þegar haldin eru námskeið fyrir aðra er lagt fyrir námskeiðsmat frá þeim ef þeir óska. Viðkomandi tekur síðan námskeiðsmatið til yfirferðar og úrvinnslu, Promennt áskilur sér rétt að fá sendar

niðurstöður úr því mati með það í huga að nýta þær til endurskoðunar markmiða fyrir komandi námskeið.

### 3.6 Fræðsluaðili skal tryggja að námsmenn séu upplýstir um skipulag, efnistöð og framkvæmd náms.

Promennt ber ábyrgð á því að birta nemendum sínum efnistöð og markmið námskeiða.

Námsmarkmið eru birt á vef skólans og á lengri námskeiðum er kennsluáætlunum dreift. Í viðurkenndu námi frá Microsoft eru kennsluáætlanir gefnar út af Microsoft og birtar á vef þeirra. Fyrir upphaf námskeiða fá allir þátttakendur upplýsingar um framkvæmd, þ.e.a.s. hvar og hvernig kennsla fer fram, upplýsingar um námsefni o.þ.h. Einnig er vel farið yfir fyrirkomulagið í fystu kennslustund hvers námskeiðs.

Námskrá er gefinn út tvisvar á ári en er uppfærð reglulega og í henni eru námsmarkmiðin tilgreind fyrir hvert námskeið. Skriflegum kennsluáætlunum er dreift í lengri námskeiðum s.s. almennu tölvunámi, bókhaldi grunni og sölu-, markaðs- og rekstrarnámi, þar sem skrifleg markmið eru útlistuð í takt við efni hverrar kennslustundar. Námskrá í heilsu- og öryggismálum er samþykkt af haghöfum frá Samorku og Samáli.

Dæmi um námsmarkmið eru:

*Markmið námskeiðsins er að þátttakendur öðlist hagnýta þekkingu í tölvuvinnslu sem nýtist jafnt í starfi sem heima og öðlist öryggi og færni í notkun helstu skrifstofuforritanna, Word, Excel og Outlook.*

*Að námskeiði loknu eiga þátttakendur að vera færir um að:*

- *þekkja helstu skipanir Windows stýrikerfisins og meðhöndla skrár og möppur á réttan hátt.*
- *nota ritvinnslu við öll helstu dagleg verkefni, ganga faglega frá skjölum í Word og vinna hraðar.*
- *og af meira öryggi í ritvinnslu.*
- *velja og meta flestar þær aðgerðir sem til greina koma við reikningslega úrlausn og uppbyggingu ásamt framsetningu verkefna í Excel.*
- *leita sér upplýsinga á Netinu á markvissan og faglegan hátt og skilja helstu hættur sem geta*
- *steðjað þar að.*
- *nota Outlook tölvupóst og skipulag jafnt heima sem á vinnustað.*

### 3.7 Fræðsluaðili tryggir að komið sé til móts við fjölbreyttar þarfir námsmanna meðan nám stendur yfir.

Nemendur hafa aðgang að sínu námi inn á heimasvæði sínu á Teams þar sem má finna allar upplýsingar um námsefni, stundatöflu námskeiðs, myndbönd, upptökur og aðrar upplýsingar frá kennara eru aðgengilegar nemendum á meðan á námi stendur. Nemendur hafa aðgang að efninu í mánuð og allt að ári eftir að námi lýkur. Nemendur eru hvattir til þess að hafa samband við kennara og/eða skrifstofu Promennt ef þá vantar aðstoð og er áhersla lögð á að svara þeim fyrirspurnum hratt og vel. Kennurum er uppálagt að fylgjast með nemendum í tíma og taka þannig stöðuna á líðan hópsins.

#### Fjarnemendur – Fjarkennsla í beinni

Fjarnemar fá sent fjarfundarboð á Teams ásamt leiðbeiningum um hvernig skal tengjast fjarkennslunni og nemendasvæði á Teams. Nemendur í fjarkennslu geta fylgst með tímanum í beinni útsendingu

ásamt því að tala beint við aðra þátttakendur og kennarann ef spurningar vakna eða með því að skrifa kennaranum spurningu í gegnum fjarfundinn. Allir kennarar fá leiðbeiningar um hvernig skuli styðja við nemendur í gegnum fjarkennslubúnaðinn svo þeir standi jafnvígir þeim sem mæta á staðinn.

Fjarkennslan fer fram í beinni útsendingu sem þýðir nemendur geta tekið þátt í kennslustundinni algjörlega óháð staðsetningu. Fjöldi nemenda í hverjum bekk enn takmarkaður við litla hópa, óháð því hvort nemendur eru í staðnámi eða fjarkennslu í beinni. Þetta er gert til þess að viðhalda háu þjónustustigi sem við bjóðum á í okkar námskeiðum og námsbrautum. Nemendur geta séð og heyrt allt sem fram fer í kennslustofunni: kennarann, skjá kennarans, töfluna og samnemendur. Hægt er að taka beinan þátt í kennslunni, umræðum eða með því að leggja fram munnlegar og/eða skriflegar fyrirspurnir. Þar að auki er möguleiki að vera sýnilegur í stofunni (með vefmyndavél) en það er ekki skilyrði.

Nemandi í fjarkennslu í beinni á alltaf sitt sæti í kennslustofunni. Það þýðir, að fjarkennslunemandi getur alltaf mætt á staðinn og sest í sætið sitt. Að auki ber að nefna að fjöldi nemenda fer aldrei yfir þann fjölda sem sæti í kennslustofunni telja.

Fjarkennslunemendur eru á allan hátt jafngildir nemendum sem eru í staðnámi og eru á engan hátt viðbót við þá sem eru fyrir í kennslustofunni. Allir nemendur fá jafn mikla athygli frá kennaranum, hvort sem þeir eru í fjarkennslu eða á staðnum.

#### Námsefni

Námsefni er rafrænt og aðgengilegt nemendum gegnum Teams svæði hvers námskeiðs. Námsefni er tekið reglulega til endurskoðunar og leitast er við að nota nýjustu útgáfur námsefnis hverju sinni og námsefni uppfært reglulega, ef það er framleitt hjá Promennt.

### 3.8 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur fái stuðning við að beita fjölbreyttum kennsluaðferðum til þess að mæta einstaklingsbundnum þörfum námsmanna og settum hæfniviðmiðum.

Lögð er áhersla á að beita fjölbreyttum aðferðum við kennslu og námsmat og leggja sérstaka áherslu á kennsluaðferðir sem hvetja til virkni og þátttöku nemenda. Meðal kennsluaðferða leiðbeinenda hjá Promennt má nefna speglaða kennslu, fyrirlestra, hópavinnu og einstaklingsæfingar.

Námstjóri/verkefnastjóri tiltekins námskeiðs fer yfir skipulag námskeiðs með leiðbeinanda, ræðir um kennsluaðferðir og leiðir til að ná til nemendahópsins. Gengið er úr skugga um að skipulag, tímasetningar og þess háttar sé sett fram á skýran hátt til nemenda.

Námstjóri/verkefnastjóri sér til þess að fjölbreytt kennslugögn og búnaður séu tiltæk.

Leiðbeinandi og námstjóri eru í reglulegum samskiptum á námskeiðstíma og leiðbeinandi getur ávallt óskað eftir aðstoð til að mæta þörfum nemenda, sé þess þörf.

Nemendum er gert ljóst við upphaf náms að þeir geti leitað til námstjóra ef þá vanhagar um nokkuð.

Námstjóri/verkefnastjóri leggur námskeiðsmat fyrir nemendur til að greina hvernig til hefur tekist.

### 3.9 Fræðsluaðili tryggir að námsmenn fái stuðning við að setja fram áætlun um leiðir til að ná hæfniviðmiðum námsins.

Á almennum námskeiðum Promennt eru námsmarkmið tilgreind fyrir hvert námskeið. Skriflegum kennsluáætlunum er dreift í lengri námskeiðum s.s. almennu tölvunámi, bókhaldi grunni og sölu-,

markaðs- og rekstrarnámi, þar sem skrifleg markmið eru útlístuð í takt við efni hvernar kennslustundar (Sjá einnig kafla 3.6).

Fyrir upphaf námskeiða fá allir þátttakendur upplýsingar um framkvæmd, þ.e.a.s. hvar og hvernig kennsla fer fram, upplýsingar um námsefni o.þ.h. Einnig er vel farið yfir fyrirkomulagið í fyrstu kennslustund hvers námskeiðs. Leiðbeinandi gerir grein fyrir á hvaða hátt er farið yfir efni, með það að markmiði að þátttakendur komist yfir það námsefni sem liggur undir. Þátttakendum er bent á að hafa samband við námsstjóra Promennt þurfi þeir aðstoð við að skipuleggja nám sitt á annan hátt en hefðbundið er á námskeiðum. Námsstjóri Promennt er lögildur náms- og starfsráðgjafi og býður fram aðstoð til þeirra sem þess óska.

Á lengri, vottuðuðum, námsbrautum (Skrifstofuskólinn, Sölu-, markaðs- og rekstrarnám og tölvuumsjón) er námstækni kennd sérstaklega, sbr. námskrá námsleiða.

Nemendur hjá Promennt hafa einnig aðgang að náms- og starfsráðgjöf í gegnum Framvegis, miðstöð símenntunar en auk þess er náms- og starfsráðgjafi verktaki hjá skólanum og heldur námstækninámskeið fyrir nemendur á ákveðnum námsbrautum við upphaf þeirra.

Almenn náms- og starfsráðgjöf og áhugasviðsgreiningar eru í samstarfi við símenntunarmiðstöðina Framvegis. Með náms- og starfsráðgjöf er hægt að skoða þá möguleika sem einstaklingar hafa varðandi nám, þróun í starfi og aðra færniuppbyggingu. Ráðgjöfin miðast fyrst og fremst við fullorðna einstaklinga, 18 ára og eldri.

Náms- og starfsráðgjafi veitir meðal annars:

- Upplýsingar um nám, störf og raunfærnimat
- Aðstoð við að finna út hvaða nám eða starf hentar þér best, m.a. með áhugasviðsgreiningum
- Leiðsögn við gerð ferilskrár (CV) og atvinnuumsókna
- Aðstoð við að skipuleggja starfsleit
- Leiðsögn um góð vinnubrögð í námi
- Aðstoð við að skoða leiðir til að takast á við hindranir í námi
- Ráðgjöf um möguleika til að styrkja stöðu þína á vinnumarkaði

### 3.10 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinandi framfylgi lýsingu náms.

Promennt og Námsstjóri bera ábyrgð á góðri kennslu og að námsmarkmiðin séu raunhæf og í samræmi við námskeiðslýsingar. Nemendur bera ábyrgð á að þeir nái sínum markmiðum.

#### Almenn námskeið

Leiðbeinendur bera ábyrgð á að fylgja námsmarkmiðum og að kennsla sé í samræmi við námskeiðslýsingar, enda eru þeir ráðnir vegna sérþekkingu sinnar. Rafrænt námskeiðsmat er lagt fyrir einu sinni eða oftár eftir lengd námskeiðs.

#### Sérfræðinámskeið

Leiðbeinendur bera ábyrgð á að fylgja námsmarkmiðum og kennsla sé í samræmi við námskeiðslýsingar enda eru þeir ráðnir vegna sérþekkingu sinnar. Rafrænt námskeiðsmat er lagt fyrir í lok námskeiðs frá Metrics that Matter.

#### Námsefni

- Promennt gefur út námsefni sem er notað í kennslu og sér um að uppfæra það reglulega.
- Tæknistjóri sér um að panta námsefni fyrir sérfræðinámskeiðin sem koma erlendis frá.

- Framkvæmdastjóri pantar námsefni fyrir Microsoft námskeið.
- Verkefnastjóri sér um að fjölfalda námsefni sem notað er á námskeiðum og námsbrautum skólans, þar sem það á við, en almennt er allt námsefni á rafrænu formi.
- Leiðbeinendur sjá um að fjölfalda eigið námsefni, þegar það á við.

### Kennsla

- Leiðbeinendur starfa ýmist samkvæmt fastlaunasamningi eða verktakasamningi.
- Leiðbeinendur eru hvattir til að nýta fjölbreyttar kennsluaðferðir.
- Leitast er við að ráða leiðbeinendur sem búa yfir sérþekkingu og reynslu af því að kenna fullorðnum.
- Leitast er við að ráða leiðbeinendur í sérfræðinámi sem hafa lokið vottunarprófi í viðkomandi sérfræðigreini þar sem það á við.

Leiðbeinandi og námstjóri eru í reglulegum samskiptum á námskeiðstíma og leiðbeinandi getur ávallt óskað eftir stuðningi/aðstoð til að framfylgja lýsingu náms, sé þess þörf.

3.11 Áður er nám hefst skal fræðsluaðili tryggja að námsmenn séu upplýstir um hvernig námsárangur á mótí hæfniviðmiðum er metinn og hvernig endurgjöf er háttað. Promennt tryggir að námsmenn fái upplýsingar um námsmarkmið í upphafi náms, hvernig námsárangur er metinn, hvaða matsaðferðum er beitt og hvernig endurgjöf er veitt. Þessar upplýsingar eru veittar í upphafi náms, í kynningarefni og/eða í kennsluáætlun. Tilgreint er á heimasíðu í lýsingu hvers námskeiðs hvernig námsmati er háttað.

Sjá einnig kafla 1.11

3.12 Fræðsluaðili tryggir að leiðbeinendur beiti fjölbreyttum aðferðum til þess að meta framgang náms hjá námsmönnum.

Leiðbeinendur Promennt styðjast við fjölbreyttar matsaðferðir sem henta viðkomandi námsleið. Námsframboð Promennt er afar fjölbreytt, ólík markmið/hæfniviðmið eru að baki og ólíkum aðferðum er beitt við að nálgast þessi markmið.

Leiðbeinendur eiga matsfund í lok hvers námskeiðs/hverrar annar með námstjóra þar sem farið er yfir framkvæmd námsmats, það endurskoðað og úrbætur unnar þegar þegar þörf krefur. Námstjóri býður leiðbeinendum stuðning sé þörf á honum.

Niðurstöður matsfunda eru lagðar til grundvallar við skipulagningu námsmats næstu námskeiða/námsleiða. Námstjóri heldur utan um námsmatsaðferðir og uppfærir námskeiðslýsingar í takt við breytingar, ef einhverjar eru, m.t.t. námsmatsaðferða.

Dæmi um matsaðferðir:

- Einstaklingsverkefni
- Hópverkefni
- Símat
- Sjálfsmat
- Jafningjamat
- Lokaverkefni
- Próf

Endurgjöf til nemenda:

- Munnleg endurgjöf leiðbeinanda

- Skriflegar umsagnir leiðbeinanda
- Einkunnir eftir því sem við á

Stytttri námskeið (undir 6 vikum):

- Leiðbeinandi og/eða fræðsluaðili geri grein fyrir námsmarkmiðum (t.d. í kennsluáætlun) í upphafi.
- Almenn munnleg endurgjöf leiðbeinanda fyrir nemendahóp í heild.
- Leiðbeinandi veitir eingöngu munnlega endurgjöf í lok námskeiðs fyrir allan hópinn ef við á.

Á lengri námskeiðum/námsleiðum (vottun, vottaðar námskrár, réttindanáms):

- Leiðbeinandi og/eða fræðsluaðili gerir grein fyrir námsmarkmiðum í upphafi t.d. með
- kennsluáætlun eða með því að vísa á heimasíðu Promennt.
- Almenn munnleg endurgjöf leiðbeinanda fyrir nemendahóp í heild.
- Endurgjöf/námsmat leiðbeinanda til hvers og eins nemanda, að lágmarki einu sinni á hverju námskeiði/námsleið.
- Varðandi vottanir, réttinda- og/eða einingabært nám er farið eftir þeim viðmiðum frá vottunaraðila sem eiga við hverju sinni.
- Almenn munnleg endurgjöf leiðbeinanda fyrir nemendahóp í heild.
- Endurgjöf/námsmat leiðbeinanda til hvers og eins nemanda, að lágmarki einu sinni á hverju námskeiði/námsleið, sjá fylgiskjal
- Hver leiðbeinandi veitir skriflegar umsagnir í tengslum við skilaverkefni nemenda.
- Varðandi vottanir, réttinda- og/eða einingarbært nám er farið eftir þeim viðmiðum frá vottunaraðila sem eiga við hverju sinni.

Sjá: Fylgiskjal 18: Matsblað fyrir útskriftarverkefni

Stytttri námskeið sem framkvæmd eru fyrir aðra

Nemendum er gerð grein fyrir námsmarkmiðum í upphafi námskeiðs og leiðbeinandi gefur munnlega endurgjöf í lok námskeiðs fyrir allan hópinn.

Leiðbeinandi ásamt umsjónarmanni viðkomandi náms bera ábyrgð á að gerð sé grein fyrir námsmarkmiðum í upphafi. Leiðbeinandi ber ábyrgð á munnlegri endurgjöf fyrir nemendahóp í heild.

## 4. Fylgiskjöl

Hér á eftir eru öll fylgiskjöl sem vísað er til í fyrri köflum.

### 4.1. Fylgiskjal 1: Hverjir fara eftir gæðaviðmiðum Promennt

vísir	Framkvæmdastjóri	Námsstjóri/verkefnastjóri almenns náms	Verkefnastjóri sérfræðináms	Skrifstofustjóri	Markaðstjóri	Gæðastjóri	Leiðbeinendur	Tæknistjóri	Keðfisumsjón
0.1	x	x	x	x	x	x	x	x	x
0.2	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.1.1	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.1.2		x	x	x			x		
1.1.2.1		x		x					
1.1.2.2		x		x					
1.1.2.3		x	x	x					
1.1.3.1		x					x		
1.1.3.2		x							
1.1.3.3		x					x		
1.1.4	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.1.4.1	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.1.4.2	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.1.4.3	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.1.4.4	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.1.5		x	x				x		
1.2				x				x	x
1.2.1				x				x	x
1.2.1.1		x		x			x	x	x
2.1	x	x	x		x				
2.2.1		x	x		x		x		
2.2.2		x	x				x		
2.2.3	x	x		x			x		
2.2.4		x	x				x		
2.3.1	x	x	x		x				
2.3.2		x	x				x		
2.4.1	x	x	x				x		
2.4.2	x	x	x						
3.1.1		x	x				x		
3.1.2	x	x	x		x				
3.1.3		x	x				x		
3.1.4		x	x						
4.1.1		x	x				x		
4.1.2	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.2.1	x					x			
4.2.2	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.2.3	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.2.4	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.2.5	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.2.6	x					x			

#### 4.2. Fylgiskjal 2: Þátttaka starfsmanna í sjálfsmati

### **Þátttaka starfsfólks í sjálfsmati**

Undirritaður/undirrituð staðfestir hér með þátttöku í sjálfsmati og úrbótum í kjölfar þess

Ár: \_\_\_\_\_

Dags: \_\_\_\_\_

Staður: \_\_\_\_\_

Nafn: \_\_\_\_\_



### 4.3. Fylgiskjal 3: Gæðamarkmið Promennt

#### **Gæðastefna Promennt**

##### **Umfang**

Gæðastefna Promennt nær yfir alla starfsemi og starfsmenn Promennt. Promennt mun nota EQM (European Quality Mark) sem viðmið til að tryggja gæði náms og þjónustu við námsmenn. Markmið eru byggð á gæðastefnu Promennt.

##### **Stefna Promennt í gæðamálum er:**

- Að hafa nemendur ætíð í forgrunni og leggja sig fram við að uppfylla væntingar þeirra.
- Að vinna samkvæmt samþykktum verkferlum sem skilgreindir eru í gæðahandbók.
- Að tryggja að starfsemi sé í samræmi við ákvæði laga og reglugerða.
- Að vinna að stöðugum umbótum.

##### **Gæðamarkmið Promennt:**

- Promennt miðar við European Quality Mark (EQM matsblöð og EQM viðauka – 3.0) í gæðastarfi sínu og að verkferlar séu uppfærðir reglulega.
- 80% námsmanna sem hefja nám við skólann ljúki því
- Með reglulegu námskeiðsmati er miðað við að niðurstöður verði eftirfarandi:
  - 80% námsmanna séu ánægðir með kennsluna
  - 80% námsmanna séu ánægðir í námi
  - 80% tilvika séu námsmenn ánægðir með skipulag námskeiðs, að námsmarkmið hafi komist til skila, með hraða á yfirferð, námsgögn, framsetningu kennara á efninu, þekkingu kennara á efninu og á aðbúnað.

Gæðaviðmiðum er lýst í gæðahandbók Promennt

#### 4.4. Fylgiskjal 4: Útgáfustýrð skjöl

<b>Útgáfustýrðir verkferlar</b>	
1	<a href="#">Ábyrgðaraðila verkferlar 1.0.2013.xlsx</a>
2	<a href="#">Breyting á dagsetningu námskeiðs 1.1 2013.pdf</a>
3	<a href="#">Eineltisáætlun 1.0 2013.pdf</a>
4	<a href="#">Fjarkennsla leiðbeiningar leiðbeinendur 1.0 2013.pdf</a>
5	<a href="#">Fjarkennsla leiðbeiningar leiðbeinendur kennslurad 1.0 2013.pdf</a>
6	<a href="#">Fylgiskjal stefna Promennt i medferd personuupplýsinga 1.0 2013.pdf</a>
7	<a href="#">Gátlisti fjarnemar 1.0-2013.pdf</a>
8	<a href="#">gátlisti eldvarnir 1.0 2013.pdf</a>
9	<a href="#">Gjafabréf verkferill 1.0 2013.pdf</a>
10	<a href="#">Gæðmarkmið 1.0 2013.pdf</a>
11	<a href="#">Hverjir fara eftir gæðaviðmiðum 1.0 2013.pdf</a>
12	<a href="#">islenskir stafir navision 1.0 2013.pdf</a>
13	<a href="#">Kennslubækur Kennslugögn 1.0 2013.pdf</a>
14	<a href="#">Leiðbeiningar f Lync fjarkennslu 1.0 2013.pdf</a>
15	<a href="#">leiðbeiningar til kennara á borði 1.0 2013.pdf</a>
16	<a href="#">Leiðbeiningar Upphaf lengri námsleiða Framvegis 1.2 2014.pdf</a>
17	<a href="#">Logmein.com leiðbeiningar leiðbeinendur 1.1 2014.pdf</a>
18	<a href="#">Logmein.com leiðbeiningar nemendur 1.0 2013.pdf</a>
19	<a href="#">Meðferð kvartana og ábendinga 1.1 2013.pdf</a>
20	<a href="#">Minnispunktur Tofel Prof 1.0 2013.pdf</a>
21	<a href="#">Nemendur Fjolmennt 1.0 2013.pdf</a>
22	<a href="#">Prof framkvæmd fyrir aðra 1.0 2013.pdf</a>
23	<a href="#">Rýmingaráætlun 1.0 2013.pdf</a>
24	<a href="#">Sérfræðiþróf Microsoft 1.0 2013.pdf</a>
25	<a href="#">Skjalaáætlun 1.0 2013.pdf</a>
26	<a href="#">skraning abendingar 1.0 2014.doc</a>
27	<a href="#">Starfsmannahandbók 1.0.2013.docx</a>
28	<a href="#">Starfsmannahandbók 1.0.pdf</a>
29	<a href="#">Stefna Promennt í meðferð persónuupplýsinga 1.0 2013.pdf</a>
30	<a href="#">Stillingar Logmein Nemendur 1.0 2013.pdf</a>
31	<a href="#">Tofel próf 1.0 2013.pdf</a>
32	<a href="#">umgegnisreglur 1.1 2013.pdf</a>
33	<a href="#">umhverfisstefna promennt 1.0 2014.pdf</a>
34	<a href="#">Upphaf lengri námsleiða 1.1 2014.pdf</a>
35	<a href="#">Útskrift nemenda 1.0 2013.pdf</a>
36	<a href="#">Verkferill stofuleiga handbok skrifstofunnar 1.0 2013.pdf</a>
37	<a href="#">Verkferli stofuleiga fyrir leigjandann 1.0 2013.pdf</a>
38	<a href="#">Verklagsregla vistun gagna á drif 1.0 2013.pdf</a>
39	<a href="#">Verklagsregla vistun gagna á drif Fyrir kennara 1.0 2013.pdf</a>
40	<a href="#">Vidmid Um framkomu Leidbeinanda 1.1 2014.pdf</a>

--	--

<b>Útgáfustýrð eyðublöð</b>	
1	<a href="#">FerðabjónustaFatlaðra 1.0 2013.docx</a>
2	<a href="#">FerðabjónustaFatlaðra 1.0 2013.pdf</a>
3	<a href="#">Gæðamarkmið mælikvarðar 2013.docx</a>
4	<a href="#">Gæðamarkmið mælikvarðar 2013.pdf</a>
5	<a href="#">Komupostur nemenda 2.0 2014.docx</a>
6	<a href="#">Logmein.com beiðni leiðbeinendur 1.1 2013.docx</a>
7	<a href="#">Námsmarkmið lengri námsleiðir 1.0 2013.docx</a>
8	<a href="#">Prófastofa 1.0 2013.pdf</a>
9	<a href="#">Skipurit 1.0 2013.pdf</a>
10	<a href="#">Skraningarform Leiðbeinendur 1.0 2013.pdf</a>
11	<a href="#">SkýrslaUmNamsarangur 1.0 2013.docx</a>
12	<a href="#">SkýrslaUmNamsarangur 1.0 2013.docx</a>
13	<a href="#">stofuleiga pöntun 1.0 2013.pdf</a>
14	<a href="#">Stofuskipan.xlsx</a>
15	<a href="#">umhverfisstefna 1.0 2014.pdf</a>
16	<a href="#">ViðfangsefniFjolmennt 1.0 2013.docx</a>
17	<a href="#">ViðfangsefniFjolmennt 1.0 2013.docx</a>
18	<a href="#">Viðurkenning 1.0 2013.docx</a>
19	<a href="#">Viðveruskráningarblað 1.0 2013.pdf</a>
20	<a href="#">parfagreining Bokhald 1.0 2013.pdf</a>
21	<a href="#">Patttaka Starfsmanna Sjalfsmat 1.0 2013.pdf</a>

#### 4.5. Fylgiskjal 5: Verktakasamningur

# PROMENNT

Skeifunni 11B • 108 Reykjavík • Sími 519 7550 • [promennt@promennt.is](mailto:promennt@promennt.is) • [www.promennt.is](http://www.promennt.is)

Promennt kt. XXXXXX-XXXX, Skeifunni 11b, 108 Reykjavík í samningi þessum nefnt Promennt og \_\_\_\_\_ kt \_\_\_\_\_, heimilisfang \_\_\_\_\_ í samningi þessum nefndur verktaki gera með sér svofelldan

## Verktakasamning

Um:

- Framkvæmd kennslu
- Gerð kennsluefnis

### 1. grein

Verktaki tekur að sér að annast kennslu/gerð námsefnis á vegum Promennt eftir því sem nánar er lýst í samningi þessum og meðfylgjandi skjali sem telst hluti hans.

Verktaki skuldbindur sig til að sinna þeim starfskyldum sem kveðið er á um í 2. grein í samningi þessum.

Verklagsreglur um gerð kennsluefnis:

- Skila þarf kennsluefni á tilbúnu í prentun-með efnisyfirliti og skjámyndum ef við á.
- Form skal vera pdf og word skjal.
- Promennt áskilur sér rétt að leiðrétta og og koma með breytingatillögur um uppsetningu.

### 2. grein

Starfskyldur verktaka eru meðal annars:

- Að undirbúa og sjá um kennslu og námsmat í sinni grein skv. kennsluáætlun.
- Búa til kennsluáætlun og skila til Promennt í upphafi kennslu.
- Vinna samkvæmt gæðahandbók útfærinni af Promennt.
- Mæta á auglýsta gæðafundi.
- Halda utan um mætingu nemenda.
- Að kynna sér hvort tveggja lög um framhaldsfræðslu nr. 27/2012 og

siðareglur kennara

- Taka þátt í þróun kennslu og náms
3. grein  
Promennt annast skráningar á námskeið, varðveitir þátttökulista og aðrar upplýsingar um námskeiðin. Jafnframt leggur Promennt til kennsluhúsnæði, kennslubúnað, kaffiveitingar, pappír og ber allan kostnað af því.
  4. grein  
Að námskeiði loknu eða á umsömdum gjalddögum á kennslutímabili, framvísar verktaki reikningi fyrir kenndar kennslustundir. Ef um forföll eru að ræða falla greiðslur niður. Fjárhæð og sundurliðun reiknings fer eftir ákvæðum fylgiskjals. Innifalið í umræddri greiðslu til verktaka eru allar greiðslur, sem atvinnurekandi ber að standa skil á, svo sem orlof, greiðsla í lífeyrissjóð, tryggingagjald, félagsgjöld, svo og allar greiðslur sem tengjast atvinnurekstri verktaka. Verktaki skal sjálfur sjá um skil á öllum opinberum gjöldum sínum.
  5. grein  
Verktaki gætir trúnaðar um það sem hann verður áskynja um í starfi sínu fyrir Promennt. Gildir það jafnt um starfsemi fyrirtækisins, viðskiptavini eða nemendur sem leynt á að fara samkvæmt lögum eða eðli málsins. Trúnaður helst þó látið sé af starfi.

Reykjavík xx.xx.xxxx

---

Promennt

---

Verktaki

Fylgiskjal með verktakasamningi Promennt og \_\_\_\_\_

Heiti Námskeið:	Fjöldi kennslustunda
Tímasetningar námskeið	Kennslustaður
Annað	Tilvísunarnúmer

Áritun og númer fylgiskjals  
Upphafstafir beggja aðila samnings

## 4.6. Fylgiskjal 6: Viðmið um framkomu leiðbeinanda



### Viðmið um framkomu leiðbeinanda

Lögð er áhersla á að námsmaðurinn eigi jákvæða og gagnlega upplifun í námi hjá Promennt.

- Áhersla er lögð á símat, virka þátttöku námsmannsins og að notaðar séu fjölbreyttar kennsluáðferðir.
- Leiðbeinendum ber að umgangast nemendur af virðingu og heilindum og styðja þá í námi.
- Hjá Promennt er leitast við að ráða öfluga leiðbeinendur úr atvinnulífinu sem hafa sérþekkingu á sínu sviði. Starfsfólk Promennt er meðvitað um að leiðbeinendur hafa mismikla reynslu af kennslu fullorðinna. Leiðbeinendum er því boðið upp á persónulegan stuðning í upphafi og/eða námskeið í kennslufræði fullorðinsfræðslu í samvinnu við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.
- Leiðbeinendur eru beðnir um að senda námsgögn á verkefnisstjóra fyrir kennslu þegar við á.
- Vinsamlegast skráið viðveru í þar til gert gagnaskjal (sjá verklagsreglu um vistun gagna á drifi).

### Vinsamlegast hafið eftirfarandi atriði í huga:

- Leiðbeinanda ber að upplýsa Skólastjóra/verkefnastjóra ef námsmenn kvarta eða koma með ábendingar sem nýta má til úrbóta. Skólastjóri/verkefnastjóri skráir síðan ábendinguna í þar til gert gagnaskjal.
- Leiðbeinendur skulu koma því áleiðis til skólastjóra/verkefnisstjóra ef námsmenn uppfylla ekki skilyrði samkvæmt námskrá eða ef hegðun/aðstæður þeirra hefur á einhvern hátt áhrif á framvindu námsins.
- Komið gögnum tímalega til verkefnastjóra ef það þarf að skanna gögn, prenta gögn eða setja upp hugbúnað.
- Æskilegt er að mæta a.m.k 5 mínútum fyrir kennslustund til að taka á móti nemendum, til að gangsetja fjarkennslu og virðið tímasetningar í stundarskrá. Gott er að mæta fyrr þegar byrjað er með nýjan hóp.
- Leiðbeinendur skulu vera búnir að kynna sér og læra á tæknibúnað kennslustofu áður en kennsla hefst.
- Leiðbeinendur eru hvattir til að setja reglur í upphafi misseris um mætingar nemenda, notkun þeirra á tæknibúnaði í kennslustundum, stundvísi og aðra þætti sem eru mikilvægir fyrir árangursríka kennslu.
- Leiðbeinendur skulu leitast við að svara tölvupósti frá nemendum innan tveggja vinnudaga (sólarhrings frá nemendum í fjarkennslu).
- Látið nemendur skrá nöfn sín á nafnspjöld til að hægt sé að nota/læra nöfn námsmanna.
- Hvetjið nemendur til þátttöku í umræðum.
- Hafið í huga að nemendur eru fullorðnir námsmenn og gefa þarf þeim tækifæri til að nýta eigin reynslu í námi. Reynið eftir fremsta megni að tengja reynslu námsmanna við kennsluefnið hverju sinni.
- Gætið ávallt trúnaðar við einstaka námsmenn, sjá stefnu Promennt um meðferð persónuupplýsinga).
- Leiðbeinendum ber að sýna fyllstu heilindi og háttvísi í starfi.
- Leiðbeinandi skal nota alla kennslutíma sem áætlaðir eru samkvæmt stundaskrá till fulls. Falli tími niður skal bæta hana upp við fyrsta tækifæri í samráði við skólastjóra Promennt.
- Forföll skal tilkynna tímalega til skólastjóra/verkefnastjóra sérfræðináms.

Vidmid_Um_framkomu_Leidbeinanda_1.1_2014	Útgefið:8.8.2014
Höfundur: Kristín	Samþykkt: Hildur

#### 4.7. Fylgiskjal 7: Upplýsingar um leiðbeinanda

**PROMENNT**

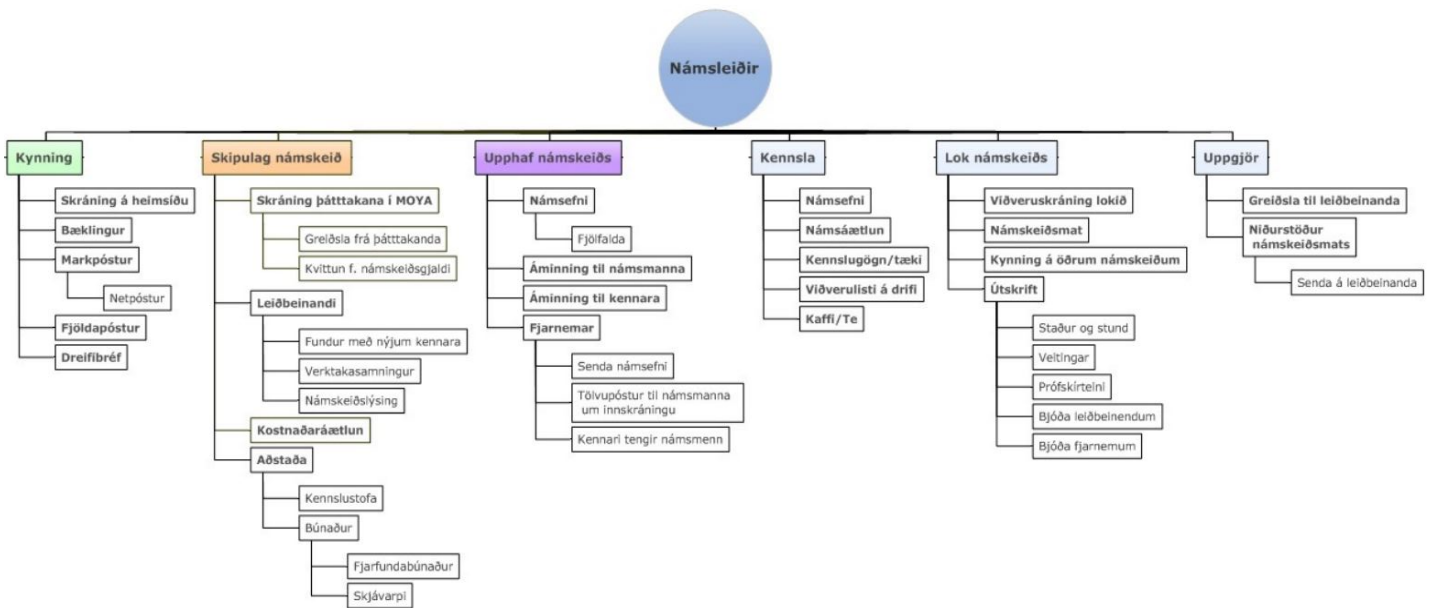
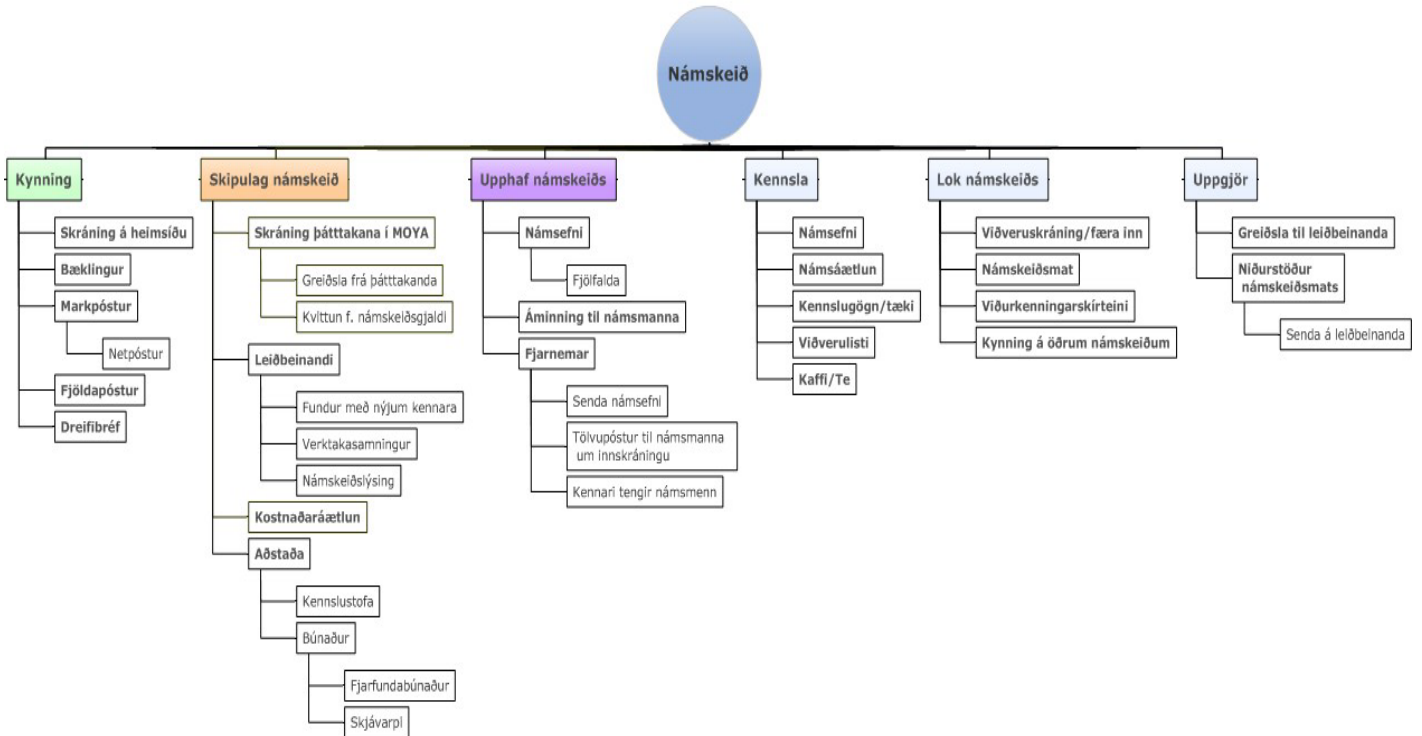
Nafn:
Heimilisfang:
Póstnúmer:
Sími:
Netfang:
Kennitala:
Reikningsnúmer:
Kennsla:

Fyrri störf:
Menntun:
Annað:



## 4.8. Fylgiskjal 8: Verkferlar fyrir framkvæmdir námskeiða og námsleiða hjá Promennt

### Verkferlar fyrir framkvæmdir námskeiða og námsleiða hjá Promennt



**PROMENNT**

## *Viðurkenning*

*xxx Nafn nemanda xxx*

*Kt. 000000-0000*

Hefur lokið eftirfarandi námskeiði:

### **EXCEL GRUNNUR**

Tekin voru fyrir helstu grundvallaratriði í notkun Excel við margskonar útreikninga og úrvinnslu talna, ásamt útlitsmótun skjala. Jafnframt lærðu þátttakendur að vinna með gagnalista og setja upp ýmsar gerðir myndrita, ásamt notkun fastra og afstæðra tilvísana.

Haldið í nóvember 2022

Alls 21 kennslustund

Kennari:

Sigurður Friðriksson



Aldís Sveinsdóttir  
Námstjóri

4.10. Fylgiskjal 10: Viðurkenningarskjal á lengri námsbrautum

# PROMENNT

## Sölu- markaðs- og rekstrarnám

2022  
Alls 276 klukkustundir

*xx Nafn nemanda xx*  
*Kt. 000000-0000*

Námsmaður hefur náð markmiðum námskrár Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins fyrir Sölu-, markaðs- og rekstrarnám. Þetta er tveggja anna námsleið sem er unnin í samstarfi við Framvegis – miðstöð símenntunar. Mennta- og menningarmálaráðuneytið hefur samþykkt að meta megi námið til styttingar á námi í framhaldsskóla til allt að 22 eininga.

Námsþáttur	Klst	Námsþætti
Námstækni	4	Lokið
Samskipti og framkoma	12	Lokið
Microsoft 365	4	Lokið
Ritvinnsla í Word	8	Lokið
Árangursríkar kynningar	8	Lokið
Excel	24	Lokið
Verslunarreikningur	16	Lokið
Sölutækni, viðskiptatengsl og þjónusta	16	Lokið
Markaðsfræði	32	Lokið
Lykiltölur og lausafé	16	Lokið
Verkefnastjórnun	8	Lokið
Markaðsrannsóknir	20	Lokið
Frumkvöðlafræði	20	Lokið
Gerð kynningarefnis	16	Lokið
Stafræn markaðssetning	36	Lokið
Samningatækni	12	Lokið
Viðskiptaáætlun	16	Lokið
Lokaverkefni	8	Lokið
Ástundun		Til fyrirmyndar
<b>Samtals klukkustundir</b>	<b>276</b>	

Reykjavík, 16.5.2023

*Aldís Sveinsdóttir*

Aldís Sveinsdóttir  
Námstjóri hjá Promennt

# PROMENNT

## *Prófskírteini*

*xx Nafn nemanda xx*  
*Kt. 000000-0000*

Hefur lokið:

### **Framabraut - Tæknistjórnun**

Með eftirfarandi vitnisburði

Lokaverkefni: 9

Skýrsla: 8,5

Lengd náms: 541 stundir  
Haldið frá ágúst 2020 til júní 2021

Reykjavík, júní 2021



Aldís Sveinsdóttir  
Námstjóri

## PROMENNT

### Stefna Promennt í meðferð persónuupplýsinga

Stefna Promennt um meðferð persónuupplýsinga mun hlíta lögum nr. 90/2018 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

Til að tryggja trúnað um meðferð og notkun persónulegra upplýsinga er starfsmönnum og leiðbeinendum skylt að kynna sér stefnu Promennt um meðferð persónuupplýsinga.

Í þeim tilfellum þar sem persónulegar upplýsingar eru skráðar vegna námskeiðs, þar sem þarf að skrá nafn, heimilisfang, tölvupóstfang eða aðrar persónutengdar upplýsingar, skuldbindur Promennt sig til þess að varðveita framangreindar upplýsingar á öruggan og tryggan hátt og mun ekki miðla á nokkurn hátt upplýsingum sem skráðar hafa verið í ofangreindum tilgangi til þriðja aðila án samþykkis viðkomandi aðila eða í kjölfar dómsúrskurðar.

#### Stefna um Rafræna vöktun hlítur lögum nr. 90/2018:

1. vöktunin sé nauðsynleg og fari fram í öryggis- og eignavörsluskyni;

2. það efni, sem til verður við vöktunina, verði ekki afhent öðrum eða unnið frekar nema með samþykki þess sem upptaka er af eða samkvæmt ákvörðun Persónuverndar; heimilt sé þó að afhenda lögreglu efni með upplýsingum um slys eða refsiverðan verknað, en þá skuli þess gætt að eyða öllum öðrum eintökum af efninu; og

3. því efni, sem safnast við vöktunina, verði eytt þegar ekki er lengur málefnaleg ástæða til að varðveita það, nema sérstök heimild Persónuverndar standi til frekari varðveislu, sbr. og 2. mgr. 4. gr. reglna nr. 837/2006.

Auk þess sem heimild þarf að vera til vinnslu í 8. og 9. gr. laga nr. 90/2018 ber að gæta ákvæða 7. gr. laganna í hvívetna. Þar er m.a. kveðið á um að persónuupplýsingar skuli vera nægilegar, víðeigandi og ekki umfram það sem nauðsynlegt er miðað við tilgang vinnslunnar (3. tölul.); og að þær skuli vera áreiðanlegar og uppfærðar eftir þörfum og að óáreiðanlegar eða ófullkomnar persónuupplýsingar, miðað við tilgang vinnslu þeirra, skuli afmá eða leiðrétta (4. tölul.).

Eins og fyrr greinir skal þess ávallt gætt við vinnslu persónuupplýsinga að ekki sé unnið með meira af slíkum upplýsingum en nauðsyn krefur, sbr. 3. tölul. 1. mgr. 7. gr. laga nr. 90/2018, sbr. og 5. gr. reglna nr. 837/2006 sem hefur að geyma sams konar reglu um meðalhóf. Í ljósi þessa má myndefni, sem heimilt er að varðveita, ekki vera aðgengilegt öðrum en þeim sem nauðsynlega þurfa á aðgangi að því að halda.

Á þeim sjónarmiðum um meðalhóf og áreiðanleika við vinnslu persónuupplýsinga, sem hér hafa verið rakin, er byggt í 2. tölul. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 90/2018 en samkvæmt ákvæðinu getur tiltekin vinnsla vegna rafrænnar vöktunar verið heimil enda þótt ekkert af ákvæðum 1. mgr. sé uppfyllt. Það er þó háð þeim skilyrðum sem þar greinir, þ. á m. því skilyrði að myndefni, sem til verður við vöktun verði ekki afhent öðrum eða unnið frekar nema með samþykki þess sem upptaka er af eða samkvæmt ákvörðun Persónuverndar. Heimilt er þó að afhenda lögreglu efni með upplýsingum um slys eða refsiverðan verknað, en þá skal þess gætt að eyða öllum öðrum eintökum af efninu. Að baki þessu ákvæði býr m.a. sú grunnregla íslensks réttar að uppljóstran sakamála og refsivarsla er á hendi lögreglu og það er t.d. ekki á valdi einstaklinga eða fyrirtækja að taka með einhverjum hætti að sér þetta hlutverk ríkisvaldsins. Ákvæði 2. mgr. 9. gr. laganna er og sett með tilliti til þeirra sjónarmiða sem liggja til grundvallar meginreglu 4. tölul. 1. mgr. 7. gr. laga nr.

90/2018 um áreiðanleika vinnslu, en myndefni sem einn aðili telur veita tilefni til ályktunar um þjófnað eða lögbrot annars felur ekki ávallt í sér staðfestingu á að brot hafi í raun verið framið og getur við nánari rannsókn oft reynst óáreiðanlegt.

Í samræmi við framangreint er áréttað að miðlun efnis sem verður til við myndbandsupptöku úr öryggismyndavél er eingöngu heimil til lögreglu. Annars konar miðlun, t.d. birting upptöku á internetinu, er því óheimil samkvæmt lögum nr. 90/2018 og reglum settum á grundvelli þeirra.

Lög nr. 90/2018 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga og reglur nr. 837/2006, um rafræna vöktun, er unnt að nálgast á heimasíðu Persónuverndar ([www.personuvernd.is](http://www.personuvernd.is)) undir hnappnum: "Lög og reglur".

## 4.13. Fylgiskjal 13: Skráning í Moya

Frá byrjunum til sérfræðinga  
PROMENNT

Námskeið Fjarkennsla Fyrirtæki Prófamiðstöð Stofuleiga 

Íslenska / Skráning / Þáttakandi

### Þátttakandi - skref 2 af 4

1. Hópur 2. Þátttakandi 3. Greiðsla 4. Staðfesting

#### Upplýsingar

Fullt nafn \*

Kennitala \*

Heimilisfang \*

Póstnúmer \*

Sími \*

Netfang \*

Netfang - endurtekkið \*

Kyn

#### Námskeið

##### Almennt tölvanám

Hefst 16. apr '20  
Lýkur 28. maí '20  
Verð **69.000 kr.**  
(staðarnám)

#### Greiðandi, ef annar en þátttakandi

Greiðandi er einstaklingur  Greiðandi er fyrirtæki

Kennitala greiðanda / fyrirtækis

Fullt nafn greiðanda / fyrirtækis

Heimilisfang greiðanda / fyrirtækis

Póstnúmer greiðanda / fyrirtækis

Símanúmer greiðanda / fyrirtækis

#### Ég fékk fyrst upplýsingar um námskeiðið


- Á vef Promennt, promennt.is
- Í gegnum leitavél á netinu (td Google)
- Á samfélagsmiðlum
- Í Rafrænu fréttabréfi
- Í Fréttablaðinu
- Eftir óþendingu frá öðrum
- Í útvarpinu
- Annars staðar

Ef annarsstaðar, hvar?

#### Skilmálar

1. Þú ert þú einhverra hluta vegna að hætta við þátttöku þá þarf afskráning þín að berast til Promennt á netfangið promennt@promennt.is ekki síðar en 7 dögum áður en námskeiðið hefst.
  2. Berist afskráning þín of seint eða ekki er litið vita áskilur Promennt sér rétt til að innheimta námskeiðsgjöld að fullu.
- Ég samþykki ofangreinda skilmála \*

#### Annað

Ég er ekki vélmenni  Persónuend-skilmálar

Næsta skref >

## 4.14. Fylgiskjal 14: Skráningarform á vefsíðu Promenn

### Upplýsingar / Information

Fullt nafn / Name *	<input type="text" value="iris"/>
Kennitala / Social security number *	<input type="text" value="REDACTED"/>
Heimilisfang / Address *	<input type="text" value="REDACTED"/>
Póstnúmer / Postal code *	<input type="text" value="105 Reykjavík"/>
Sími / Telephone *	<input type="text" value="REDACTED"/>
Netfang / Email *	<input type="text" value="iris@promennt.is"/>
Netfang - endurtekið / Repeat email *	<input type="text" value="iris@promennt.is"/>
Kyn / Gender *	<input type="text" value="Kvenkyn / Female"/>

### Greiðandi, ef annar en þátttakandi

Greiðandi er einstaklingur / Payer is an individual
  Greiðandi er fyrirtæki / Payer is a company

Kennitala greiðanda / Payers full name	<input type="text"/>
Fullt nafn greiðanda / Payers social security number	<input type="text"/>
Heimilisfang greiðanda / Payers address	<input type="text"/>
Póstnúmer greiðanda / Payers postal code	<input type="text" value="-- Veldu póstnúmer --"/>
Símanúmer greiðanda / Payers telephone number	<input type="text"/>

### Námskeið / hópur stillingar

Námskeið *	<input type="text" value="Bókarnám - fyrir lengra k"/>
Hópur *	<input type="text" value="18.01.2023 - 17.03.2023"/>
<small>ATH: Þegar hópi er breytt þarf að yfirfara aukahluti og passa uppá að réttur verðflokkur sé valinn.</small>	
Flokkur *	<input type="text" value="Staðarnám / Onsite"/>
Staða	<input type="text" value="Óstaðfest"/>
Greiðsluaðferð	<input type="text"/>

### Aukahlutir

#### Ég fékk fyrst upplýsingar um námskeiðið / I first received information about the course

- Á vef Promennt, promennt.is / On the Promennt website
- Í gegnum leitarnet á netinu (t.d. Google) / Through a search engine
- Á samfélagsmiðlum / Through social media
- Í Rafrænu fréttabréfi / In a email newsletter
- Í Fréttablaðinu / In a newspaper or magazine
- Eftir ábendingu frá öðrum / Suggested by another person
- Í útvarpinu / On the radio
- Annars staðar / Other

Ef annarsstaðar, hvar? / If other, where?

### Annað / Other

Vista



## 4.15. Fylgiskjal 15: Umgengisreglur

# PROMENNT

Kæru nemendur.

Við hjá Promennt bjóðum ykkur hjartanlega velkomin. Eftirfarandi eru almenn atriði sem við viljum biðja ykkur um að hafa í huga meðan á námi ykkar stendur:

### Aðgengi að kennurum og mætingaskylda

- Almenn aðgengi nemenda að kennurum er á meðan kennslu stendur. Ef þið þurfið aðstoð kennara utan kennslutíma biðjum við ykkur að senda þeim tölvupóst, sem verður að öllu jöfnu svarað í næstu kennslustund. (Athugið samkvæmt vinnureglum kennara svara þeir einungis tölvupóstum en ekki einkaskilaboðum á Teams).

- Á námskeiðum/námsbrautum Promennt er almenn mætingaskylda á námskeið. Nemendur þurfa að mæta í 80% kennslustunda að lágmarki til að fá útgefið skírteini. Þurfi nemendur einhverra hluta vegna að semja um annað fyrirkomulag, þurfa þeir að hafa samband við Aldís, námstjóra Promennt, við fyrsta tækifæri. Einnig er hægt að tilkynna forföll/veikinda til hennar - [aldis@promennt.is](mailto:aldis@promennt.is).

### Aðgangur að kennsluefni

- Almenn hafa nemendur aðgang að rafrænu námsefni og upptökum kennslustunda í mánuð eftir að námskeiði lýkur.

- Allar kennslustundir eru teknar upp. Nemendur geta nýtt upptök til upprifjunar/stuðnings í námi. Athugið að hvorki er mögulegt né leyfilegt að hlaða niður upptökum af kennslustundum til eignar. Einungis þátttakendur hvers námskeiðs fyrir sig hafa aðgang að upptökum þess námskeiðs.

### Umgengni

- Við bjóðum upp á kaffi, te, vatn og sódavatn. Við hvetjum ykkur til þess að vera umhverfisvæn og nota sama bollann yfir daginn. Notuðum bollum er skilað inn í eldhúskrók eftir notkun.

- Fatahengi er í sameiginlegu rými. Ekki er tekin ábyrgð á yfirhöfnum og öðrum eigum þátttakenda.

- Reykingar eru stranglega bannaðar í húsinu og fyrir framan innganginn í húsið.

- Vinsamlegast hafið síma hljóðlausu í kennslustundum og stígið fram ef nauðsynlegt er að svara símtali í kennslustund.

- Góð regla er að ganga frá sínu vinnusvæði í lok tíma, taka rusl/bolla og setja stóla upp að borði.

### Gangi ykkur vel og góða skemmtun!

## 4.16. Fylgiskjal 15: Skráning ábendinga

### Kvartanir, frávik og ábendingar

kvartanir\_abendingar\_1.0\_2014

	Hver lætur vita (nafn og símanúmer/netfang):	Hver móttækur?	
	Frávik__ Kvörtun__ Ábending__	Dagsetning móttöku:	
	<i>T.d móttaka, fjarkennsla, kennsluáðferðir, aðbúnaður</i>		
Móttakandi	Tildrög atviks:		
	<p><i>Vinsamlega skrifið yfir þennan texta: Hér skal eingöngu lýsa því sem upp kom. Lýsingin þarf að vera nógu nákvæm svo að hver sem er geti skilið eðli málsins án þess að setja sig inn í það. Athugið að hér skal alls ekki skrá úrbætur eða aðgerðir í kjölfar máls.</i></p>		
Móttakandi/ Umsjónaraðili	Umsjónaraðili: Gæðastjóri. Sendið skjalið áfram til gudmundur@promennt.is		
	Hraðlokun ( <i>málið er einfalt úrvinnslu og ekki þörf á sértækum úrbótum</i> ) [ ]		
	Hvernig var málið leyst: Hvenær var það gert?		
Umsjónaraðili/ Gæðastjóri	<p><i>Vinsamlega skrifið yfir þennan texta: Hér skal skrá þau atriði sem farið var í gegnum til þess að leysa málið. Ef gripið er til aðgerða sem ætlaðar eru til að leysa málið frekar skulu þær ekki skráðar hér heldur í reitinn hér fyrir neðan.</i></p>		
	Úrbætur ( <i>Skilgreina aðgerðir til að koma í veg fyrir að málið geti endurtekið sig</i> ) [ ]		
	Aðgerð	Ábyrgðaraðili	Dagsetning MMDDYYYY
Ábyrgðaraðilar	Hér skal sá sem er ábyrgur fyrir úrbótum staðfesta hvort úrbætur virki:		
	Hvað var gert.	Undirskrift ábyrgðaraðila	Dags:

<a href="#">Kvartanir ábendingar 1.0.2014.docx</a>	Útgefið: 7.5.2014
Höfundur: Hildur	Samþykkt: starfsmannafundur

## 4.17. Fylgiskjal 16: Námsumhverfi og aðbúnaður

### Námsumhverfi og aðbúnaður

Lýsing á búnaði

Hiti og loftgæði	Hitastig og loftgæði eðlilegt
Húsgögn	Borð og stólar sem hæfa fullorðnum nemendum.
Tölvur	Í öllum kennslustofum og á skrifstofu.
Tölvuskjáir	Í öllum kennslustofum.
Fjarfundabúnaður	Í öllum kennslustofum.
Skjávarpar	Í öllum kennslustofum.
Hátalarar	Í öllum kennslustofum.
Internetaðgangur	Já
Salernisaðstaða /Salernisaðstað fyrir hreyfihamlaða/fatlaða	Til staðar.
Lyfta	Já
Aðgengi fyrir hreyfihamlaða/fatlaða	Já
Aðstaða til að neyta matar	Já
Tússtafla	Í öllum kennslustofum.

## Markaðs- og sölunám

Verkefnisþáttur	Vægi %	Einkunn
Uppsetning og útlit skýrslu	10	
<b>Greining á innra umhverfi fyrirtækis</b>	<b>20</b>	
- Um fyrirtækið		
- Sölu ráðarnir fjórir (7 ef þjónusta)		
- Hvernig er fyrirtækið að nota Google þjónusturnar, s.s. AdWords, Alerts og Analytics eða sambærilegar þjónustur		
- STP greining fyrirtækis		
- SV(ÓT) greining		
<b>Greining á ytra umhverfi fyrirtækisins</b>	<b>20</b>	
- Stutt lýsing á rekstrarumhverfi fyrirtækisins		
- Samkeppnisumhverfið		
- (SV)ÓT greining		
<b>Niðurstöður greininga</b>	<b>24</b>	
- Hver er staðan á markaðnum		
- Sölu ráðarnir fjórir (sjö) fyrir næsta ár		
- STP, staðsetning á næsta tímabili, markhópur		
<b>Lokaorð, lærdómur af verkefninu</b>	<b>6</b>	
<b>Kynning á verkefni</b>	<b>20</b>	