



## 8. ráðstefna um íslenska þjóðfélagið: Norðan við hrun – sunnan við siðbót?

# Kennslufjas!

*kennslufræðilegt uppgjör og mát við kenningar um  
virka þátttöku.*

Dr. Þórhallur Örn Guðlaugsson dósent



# Uppbygging

- Af hverju þetta erindi?
- Um hvað er erindið?
- Forsaga og forsendur.
- Kennsla/þjónusta.
- Virk þátttaka.
- Aðrir hafa áhrif.
- Kennslan fyrr og nú.
- Umræða.



## Af hverju þetta erindi?

- Vaxandi áhyggjur af því að nám einkennist nú orðið fremur af yfirborði en dýpt.
- Tengsl eða tengslaleysi kennara og nemenda!
- Aukin tækni, aukin vinna?
- Fjarvera og þáttökuleysi/fylgja ekki nútímanum!
- ...áhyggjur sem þessar virðast hafa fylgt hverri kynslóð og því ekkert nýtt við þetta.

# Um hvað er erindið?



- Nám, kennslu og kennsluhætti. Þróun sl. 20 ár, byggt á persónulegri reynslu fremur en fræðilegri nálgun!
- Horft á viðfangsefnið út frá kenningum eða aðferðum um virka þátttöku viðskiptavina í árangursríkri þjónustustjórnun.



# Forsaga og forsendur!

- Fyrirlestrar/kennsla verið stór hluti af starfskyldum frá 1987 (27 ár!). Þá þótti bylting að nota glærur og myndvarpa.
- Verið háskólakennari frá 1994 eða í 20 ár. Þetta var sama haustið og fyrsti GSM síminn var tekinn í notkun hér á landi og ári áður en Netið varð almennt aðgengilegt. Tölvur fyrst og fremst í tölvuverum en einnig í sumum kennslutofum.
- Kennt ólíkum hópum (stóru, litlum, ungum, eldri, áhugasömum, síður áhugasömum) og notað ólíkar aðferðir (fyrirlestrar, umræður, verkefni, raundæmi/verkefni, vendikennsla, fjarkennsla, fjaskennsla).
- Hliðstæð reynsla og margt af mínu samstarfsfólki hefur.



# Kennsla/þjónusta

- Er kennsla þjónusta?
- Sumir segja nei, kennsla sé ekki eins og hver önnur vara og hafi því sérstöðu!
- Þetta segja reyndar allir um þá þjónustu sem þeir eru í forsvari fyrir. Hver og ein lausn hefur sína sérstöðu og sérkenni.
- Þeir sem segja já gera það fyrst og fremst út frá fræðilegri skilgreiningu á þjónustu.



# Kennsla/þjónusta

- Allar þær aðgerðir þar sem útkoman er **ekki áþreifanleg** vara eða samsetning, er venjulega neytt á **sama tíma** og hún er framleidd, og frammistaðan veitir þeim sem nýtur þjónustunnar eitthvert **virði** sem í eðli sínu er **óáþreifanlegt**.

Heimild: J.B. Quinn, J.J. Baruch og P.C. Paquette. „Technology in Services“. Scientific American 257, no. 6 (1987), bls. 50-58



## Virk þátttaka

- Viðskiptavinurinn er oftast en ekki viðstaddur þjónustuframkvæmdina og á því samskipti við starfsmenn og aðra viðskiptavini.
- Í framleiðslufyrirtæki er það nánast undantekning að viðskiptavinurinn sé viðstaddur framleiðslu þeirrar vöru sem hann er að kaupa og hefur oftast en ekki litla hugmynd um hvernig sú framleiðsla fer fram.
- Þátttakan getur verið lítil, mikil eða eitthvað þar á milli.





# Virk þátttaka

**Lítil:** þarf þó að vera á staðnum.

Varan/þjónustan er stöðluð.

Þjónustan framkvæmd án einstaklingskaupa.

Greiðsla oft eina þátttaka viðskiptavinarins.

Dæmi:

Flugferð, strætóferð, tónleikar,  
leikhús...



# Virk þátttaka

**Meðal:** Þarf að gefa upplýsingar.

Varan aðlöguð eftir óskum viðskiptavinarins.

Framkvæmdin háð einstaklingskaupum.

Upplýsingar frá viðskiptavininum eru nauðsynlegar en fyrirtækið sér sjálft um framkvæmdina.

Dæmi:

Klipping, læknisskoðun, leigubíll, snyrting...



# Virk þátttaka

**Mikil:** Er beinn þátttakandi í framkvæmdinni.

Bein þátttaka viðskiptavinarins hefur áhrif á formun vörunnar.

Ógerlegt að framkvæma án einstaklingskaupa og beinnar þátttöku.

Eigin þátttaka hefur úrslitabýðingu fyrir niðurstöðuna.

Dæmi:

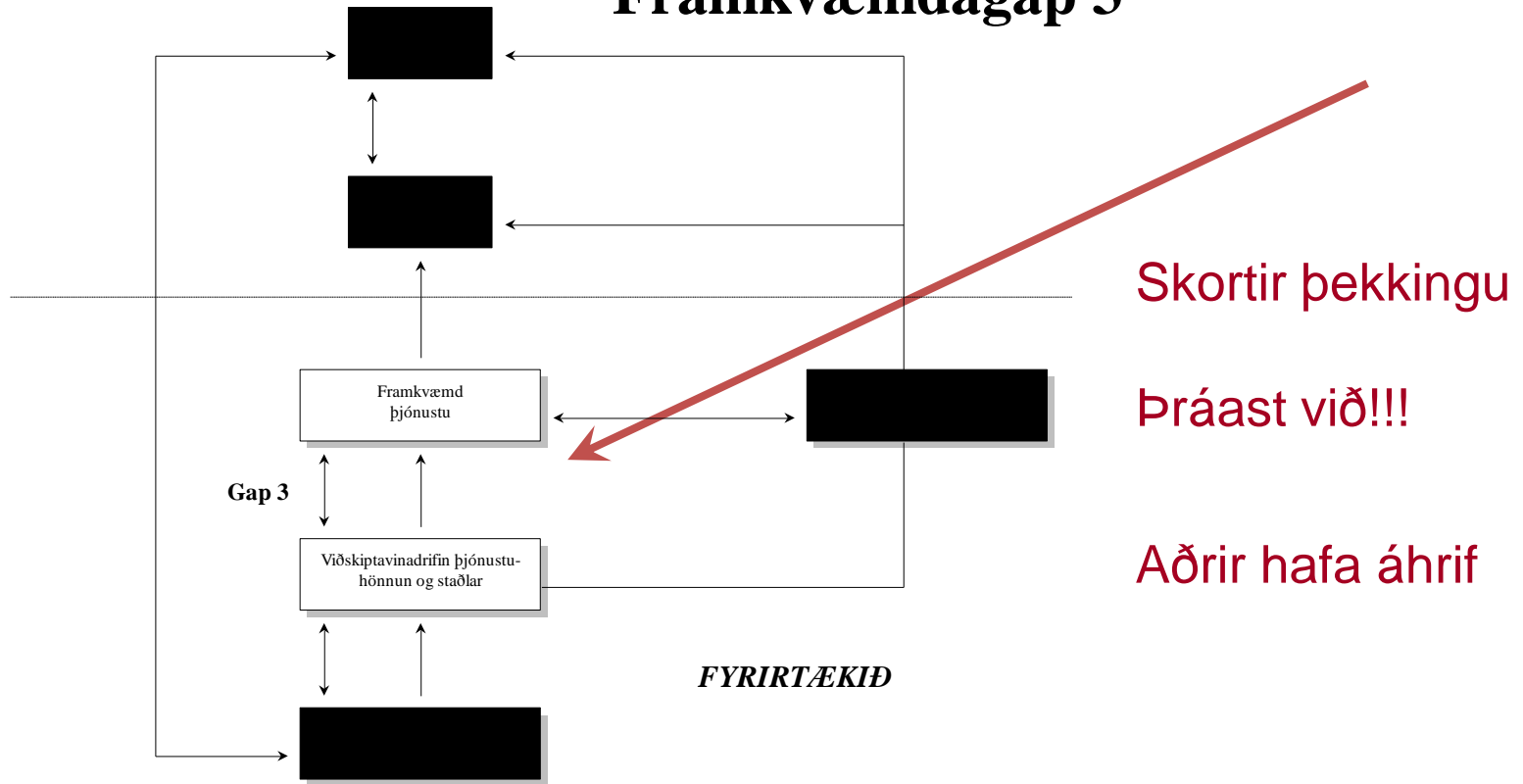
Líkamsrækt, hjónabandsráðgjöf, nám og kennsla, margvísleg sjálfsrækt...



# Virk þátttaka

VIÐSKIPTAVINURINN

## Framkvæmdagap 3



Heimild: Wilson, Zeithaml, Bitner og Gremler (2012). Service Marketing, integrating customer focus across the firm. UK, McGraw-Hill Higher Education



# Aðrir hafa áhrif!

Aðrir viðstaddir geta aukið eða dregið úr ánægju viðskiptavina með þjónustu.

## Dæmi um neikvæð áhrif er t.d.

óæskileg hegðun, tafir, ofnotkun, þrengsli og ósamstæðar þafir, truflun.

## Dæmi um jákvæð áhrif eru t.d.

íþróttakappleikur, leikrit, ýmsar uppákomur og mannamót s.s. kórskemmtanir, fyrirlestrar, aðstoð.

# Kennslan fyrr og nú

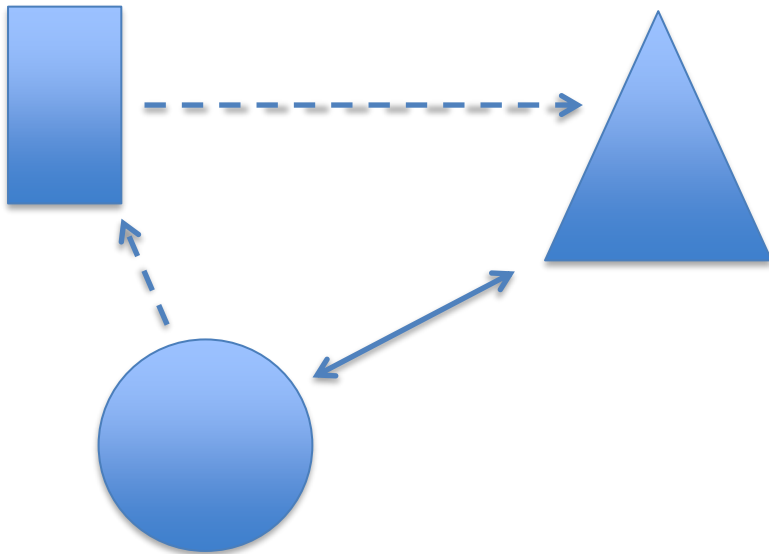


	1995	2014
<b>Kennsluaðferðir:</b>	Fyrirlestrar, umræður og verkefnavinna	Fyrirlestrar, umræður og verkefnavinna, vendikennsla.
<b>Námsmat:</b>	Próf (30%), verkefni (60%), þátttaka (10%)	Próf (50%), verkefni (40%), þátttaka (10%)
<b>Tæknin:</b>	Taflan, glærur á myndvarpa, ppt slæður, (Netið).	PPT glærur, Uglan, netspjall, tölvupóstur, Facebook, Netið.
<b>Nemendur:</b>	Nemendur mæta nánast án undantekninga, þátttaka.	Nemendur mæta gjarnan ekki, þátttaka stundum lítil.
<b>Tæknin:</b>	Blað og penni. Glósur stundum slegnar inn í tölvu eftirá.	Tölvur, nettengingar, snjallsímar, Facebook, rafrænn aðgangur
<b>Kennsluaðstaða:</b>	Kennslustofa, borð og stólar	Kennslustofa, borð og stólar

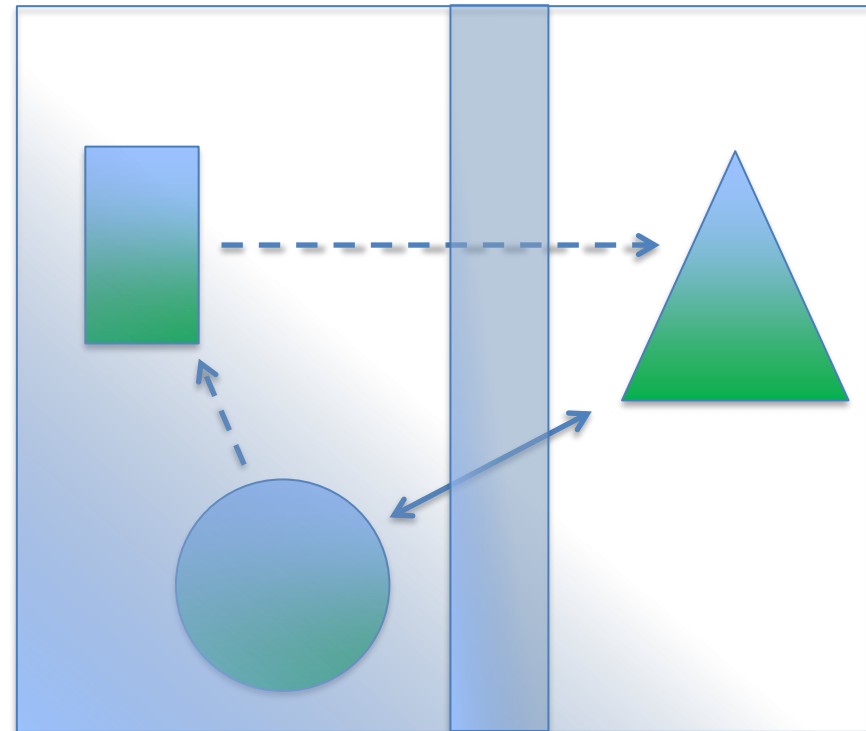
# Kennslan fyrr og nú



1995



2014





# Umræðan

- ...er þetta ekki bara afturhald miðaldra kennara á seinni metrunum?
- ...eða er raunveruleg ástæða til að bregðast við með einhverjum hætti?
- ...væri t.d. áhugavert að taka upp kennslufyrirkomulag frá því 1994? Enginn sími, ekkert Net, engar tölvur! Aðeins kennarinn sem á samtal við nemendur sína.





**Takk fyrir!**