



STARFAPRÓFÍLL STARF VIÐ ÞRIF OG ÞVOTTA

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófíls:

Starf við þrif og þvotta á gisti- og veitingastöðum.

Hæfniprep:

Hæfnikröfur eru 1. þrepi hæfniramma um íslenska menntun.

Greining og samstarf:

Starfaprófíll var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í samstarfi við Samtök ferðabjónustunnar (SAF) og Starfsgreinasambandið. Unnið fyrir styrk frá mennta- og menningarmálaráðuneytinu.

Stýrihópur:

SAF, Efling, Icelandair hotels, Center hotels, Árnanes og HRM ráðgjöf.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2013.

Starf við þrif og þvotta

Kjarni starfsins

Almennt starfsfólk við þrif og þvotta á gisti- og veitingahúsum sinnir þrifum á húsnæði og/eða þvottum og vinnur eftir fyrir fram skilgreindum verklýsingum.

Verkefni starfsins

Verkefni
<ul style="list-style-type: none"> - Þrif á herbergjum (við brottför, meðan gestur dvelur). - Þrif á göngum/sameiginlegu rými. - Þvottur á líni. - Umsjón með líni. - Birgðaumsjón. - Umsjón með herbergjum samkvæmt gátlistum og gæðaviðmiðum. - Umsjón með tækjum/búnaði. - Miðlun upplýsinga til annars starfsfólks og milli vakta. - Bregðast við fyrirspurn viðskiptavina.

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	1
Ábyrg nýting	1
Árangursrík samskipti	1
Jafnréttisvitund	1
Mat og lausnir	1
Samvinna	1
Skipulag og áætlanir	1
Starfsþróun og færniefning	1
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	1
Vinnusiðferði og gildi	1
Öryggisvitund	2
Að vinna undir álagi	2
Fjölmenningsfærni	1
Natni og nákvæmni	1
Notkun upplýsingatækni	1
Ritunarfærni	1
Skilningur á starfseminni	1
Viðskiptavinurinn í brennidepli	1
Vöruhekking	1

Hæfnikröfur starfsins

Aðlögunarhæfni

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.

Þrep 1

Viðurkennir nauðsyn aðlögunar

- Er tilbúin/n að breyta um vinnulag ef á þarf að halda.
- Skilur og viðurkennir gildi annarra sjónarmiða og hugmynda um hvernig á að gera hlutina.
- Sýnir jákvætt viðhorf þegar tekist er á við breytingar.

Ábyrg nýting

Nýtir verðmæti á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.

Þrep 1

Notar verðmæti á hagkvæman hátt

- Fer með verðmæti af vandvirkni og notar þau á hagkvæman hátt.
- Forgangsraðar og skipuleggur tímann til að ljúka verkefnum.
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.
- Skilur mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt.

Árangursrík samskipti

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum. (Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað tákni).

Þrep 1

Hlustar og setur upplýsingar fram á skýran hátt

- Hlustar á virkan og fordómalausan hátt.
- Setur upplýsingar og staðreyndir fram á skýran hátt með viðeigandi orðalagi.
- Leitar frekari upplýsinga eftir þörfum.
- Deilir upplýsingum fúslega þegar þær geta komið að notum.
- Tjáir sig heiðarlega, með virðingu og nærgætni.

Jafnréttisvitund

Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn* við margskonar aðstæður. * T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.

Þrep 1

Gerir sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum

- Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki með mismunandi bakgrunn.
- Skilur gildi vinnustaðar síns varðandi jafnrétti og fjölmenningu.
- Er meðvitaður og gagnrýnn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.
- Skilur hvernig aldur, kyn, búseta, fötlun, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forréttindi í lífi fólks.
- Er meðvitaður um gildi jákvæðrar breytni í samskiptum við annað fólk, óháð bakgrunni þess og er gagnrýnn á eigin skoðanir.

Mat og lausnir

Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.

Þrep 1

Vinnur úr fjölbreyttum upplýsingum

- Vegur og metur margvíslega þætti sem hafa áhrif á viðfangsefni og lausnir þeirra.
- Dregur fram ólíkar hliðar máls.
- Ber saman lausnir/útskýringar sem byggja á mismunandi forsendum.
- Leggur fram mismunandi hugmyndir að lausnum sem byggja á mismunandi sjónarmiðum og/eða forsendum.
- Veltir fyrir sér gildandi aðferðum/verklagi og spyr uppbyggilegra spurninga.
- Stingur upp á tillögum til úrbóta á gildandi aðferðum.
- Leitir eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum.

Skipulag og áætlanir

Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.

Þrep 1

Skipuleggur eigin verk

- Vinnur sjálfstætt eftir skilgreindu skipulagi vinnustaðar.
- Skipuleggur eigin verkþætti til að ná settum viðmiðum/markmiðum.
- Leitir eftir skýrri forgangsröðun, eins og þörf er á.
- Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka.
- Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt.

Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Þrep 1

Vinnur sem hluti af heild

- Deilir öllum gagnlegum upplýsingum og þekkingu með öðrum.
- Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra.
- Aðstoðar samstarfsmenn.

Starfsþróun og færniefling

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin frammistöðu í starfi.

Þrep 1

Nýttir námstækifæri í umhverfinu

- Metur hvernig má bæta eigin færni.
- Nýttir námstækifæri í umhverfinu (t.d. námskeið, endurgjöf frá yfirmanni eða samstarfsmönnum) til að öðlast þá færni sem starfið krefst.
- Fer yfir eigin verk og skilgreinir það sem gekk vel, hvað hefði mátt betur fara og hvernig megi bæta eigin frammistöðu.
- Setur sér markmið um símenntun í starfi með aðstoð annarra.
- Metur hvar vantar upp á eigin færni út frá þeim kröfum sem gerðar eru í starfinu.

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt. *T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.

Þrep 1

Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga

- Þekkir áhrif tiltekinna atriða á viðfangsefni.
- Finnur nauðsynlegar upplýsingar til þess að, ljúka verkefni eða byggja ákvörðun á.
- Fer eftir settum reglum við að meta áreiðanleika og mikilvægi upplýsinga.
- Finnur og tekur mið af viðeigandi/réttum gögnum við lausn viðfangsefna.
- Leitar sér upplýsinga hjá nærstöddum.
- Les stuttan texta til þess að finna ákveðnar upplýsingar.
- Fer eftir skráðum vinnuferlum við upplýsingaöflun.

Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

Þrep 1

Sýnir í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Kynnir sér siðareglur og gildi vinnustaðar.
- Sýnir fram á skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins (t.d. fjallar um aðra af sanngirni og virðingu).
- Sýnir í orði og verki breytni sem samræmist gildum vinnustaðar jafnvel þó einhverjir sýni því ekki stuðning.
- Forðast hagsmunaárekstra.
- Bendir á misræmi í starfsreglum ef það er til staðar.
- Metur hvort eigin hegðun samræmist siðareglum vinnustaðar (t.d. hvort framkoma er heiðarleg eða viðeigandi).
- Aðlagar framkomu sína að ólíkum einstaklingum og hópum við ólíkar aðstæður.

Öryggisvitund

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu (fyrir sig og aðra).

Þrep 2

Kemur með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum

- Gerir tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant.
- Greinir mögulegar hættur á vinnustaðnum.
- Sækir sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra.

Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi /þrátt fyrir streituaðstæður.

Þrep 2

Ræður við hóflega streitu/álag

- Heldur ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Gerir sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og tekur skref til að takmarka áhrif þeirra.
- Setur málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. gerir ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).

Fjölmenningsfærni

Nýtir eigin menningargildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með einstaklingum af mismunandi uppruna við ólíkar aðstæður.

Þrep 1

Virðir ólíka menningu og gerir sér grein fyrir eigin fordómum

- Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki frá öðrum menningarsvæðum.
- Nýtir tækifæri sem gefast til þess að kynnast ólíkum menningarheimum.

Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Þrep 1

Fylgir augljósum fyrirmælum/ábendingum

- Tekur vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggir að þau séu í lagi.
- Fer yfir eigin verk og metur nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði.
- Greinir á milli aðal- og aukaatriða.

Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Þrep 1

Hefur almenna þekkingu og getur leyst einföld afmörkuð verkefni

- Notar nokkrar einfaldar, staðlaðar aðgerðir sem þarfnast ekki sérþekkingar á forriti (innsláttur, leit, prentun).
- Notar algengustu aðgerðir ritvinnslu, Netsins, innra nets og tölvupósts.
- Notar nokkra flókna möguleika rafrænna verkfæra (t.d., síma, ljósrítunarvél, skanna).

Ritunarfærni

Miðlar hugmyndum og upplýsingum skriflega og tryggir með því að þær skiljist og hafi tilætluð áhrif.

Þrep 1

Miðlar einföldum upplýsingum á skýran hátt

- Skrifar stuttan, hnitmiðaðan texta (t.d. skilaboð, tölvupóst, stöðluð bréf).
- Skrifar skýran texta, notar rétta málfræði, stafsetningu og greinarmerki.
- Hefur skrifleg samskipti á viðeigandi hátt.

Skilningur á starfseminni

Skilur og notar verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri.

Þrep 1

Skilur og notar formlega/skráða verkferla

- Þekkir og notar formlegt skipulag vinnustaðarins, reglur, ferla og verklag til að ná árangri.
- Skilur innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.

Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Þrep 1

Bregst við helstu þörfum viðskiptavinar

- Bregst tímanlega á faglegan hátt við þörfum/óskum viðskiptavinar og sýnir hjálpsemi og kurteisi óháð framkomu hans.
- Sýnir viðskiptavininum með skýrum hætti að viðhorf og sjónarmið þeirra sé virt.
- Miðar stöðugt að því að veita góða og viðeigandi þjónustu.

Vöruþekking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Þrep 1

Sýnir almenna þekkingu og færni og getur með leiðsögn tekist á við afmarkaðar og einfaldar aðstæður

- Þekkir vörur og þjónustu sem í boði er í versluninni/fyrirtækinu.
- Notar vöruþekkingu sína til að koma til móts við þarfir viðskiptavina.
- Selur vöru og þjónustu sem er í boði.
- Notar undirstöðu þekkingu sína á vöru/þjónustu til að greina óskir viðskiptavina.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI