



STARFAPRÓFÍLL STARFSMAÐUR Í TÆKNIÞJÓNUSTU

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófíls:

Starfsmaður í tækniþjónustu.

Hæfniprep:

Hæfnikröfur starfsins eru á 1. þrepi hæfniramma um íslenska menntun.

Greining og samstarf:

Starfaprófíll var gerður af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í samstarfi við Framvegis-miðstöð símenntunar.

Stýrihópur:

Prómennt, Síminn, FA, Framvegis - miðstöð símenntunar.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2014.

Starfsmaður við tækniþjónustu

Kjarni starfsins

Starfsmaður við tækniþjónustu er tengiliður fyrirtækisins við viðskiptavininn þess sem þurfa tæknilega aðstoð. Í starfi sínu fylgir hann fyrirfram ákvörðuðum verkferlum og reglum. Hann tekur við fyrirspurnum/beiðnum innri og ytri viðskiptavina og leysir úr einföldum tæknivandamálum en beinir flóknari erindum í réttan farveg. Hann fylgir málum eftir til enda þannig að viðskiptavinir fái úrlausn vandans. Hann tryggir að meðferð persónuupplýsinga og gagna sé í samræmi við reglur fyrirtækisins og nógildandi lög. Viðmót starfsmanns í tækniþjónustu á að einkennast af kurteisi, þolinmæði og vilja til að aðstoða viðskiptavininn. Starfsmaður í tækniþjónustu starfar til dæmis í þjónustuveri og getur starf hans afmarkast af því að veita þjónustu gegnum síma. Hann heyrir undir næsta stjórnanda og vinnur í samvinnu við aðra starfsmenn eftir því sem við á.

Verkefni starfsins

Verkefni

Tekur á móti þjónustubeiðnum/fyrirspurnum t.d. í síma.
Skráir mikilvægar/viðeigandi upplýsingar (þ.e. stofnar beiðnir fyrir verkefnum skv. verklagsreglum).
Greinir einfaldar bilanir á vél- og hugbúnaði.
Veitir afmarkaða ráðgjöf, t.d. leiðbeinir vegna uppsetninga og aðstoðar við tengingar.
Veitir almenna tækniþjónustu, t.d. stofnar notendur, endursetur lykilorð, stofnar pósthólf, gefur aðgengi að gagnasvæðum og prenturum og endurheimtir gögn fyrir viðskiptavininn.
Yfirtekur vinnustöð notenda tímabundið ef þess gerist þörf.
Fræðir/leiðbeinir um almenna notkun hugbúnaðar/vélbúnaðar.
Beinir verkefnum til viðeigandi sérfræðinga ef ekki er hægt að leysa í fyrstu snertingu.
Fylgir eftir og lokar málum sem send eru áfram með þeim hætti sem verklagsreglur kveða á um.

Yfirlit hæfnipáttanna

	Þrep
Aðlögunarhæfni	2
Ábyrg nýting	1
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	1
Mat og lausnir	1
Samvinna	1
Skipulag og áætlanir	1
Starfsþróun og færniefling	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	1
Vinnusiðferði og gildi	1
Öryggisvitund	1
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	2
Natni og nákvæmni	1
Notkun upplýsingatækni	2
Ritunarfærni	1
Sjálfstraust	1
Skilningur á starfseminni	1
Viðskiptavinurinn í brennidepli	2
Þrautseigja / Seigla	2
Vörubekking	1
Þekking á starfsumhverfinu	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 2

Lagar sig að aðstæðum

- Breytir eigin hegðun eða nálgun svo hún falli að aðstæðum.
- Beitir reglum og verkferlum á sveigjanlegan hátt en innan þeirra marka sem gildi starfsins (fyrirtækisins) kveða á um.
- Aðlagar eigin hegðun til að ná sem bestum árangri í breytilegum aðstæðum.

Ábyrg nýting

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

**Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu, o.s.frv.*

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, mannaúður 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 táknmál).

Þrep 3

Aðlagar tjáskipti

- Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).
- Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á jafn áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini).
- Setur sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni.

Þrep 3

- Tjáir sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.
- Heldur ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.

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 gagnrýninn 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 gagnrýninn 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.

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.

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.

Starfspróun og færniefling

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

Þrep 2

Leitir uppi námstækifæri

- Skilgreinir eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.
- Fylgir eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.
- Leitir eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.
- Tileinkar sér og beitir stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.
- Setur sér námsmarkmið.

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 starfa- 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 1

Fer eftir reglum um öryggi og hollustu

- Skilur og fylgir eftir reglum um hollustu og öryggi á vinnustað.
- Viðheldur eigin þekkingu á öryggismálum.
- Leitast við að leiðrétta augljósar hættulegar /varhugaverðar aðstæður á vinnustað.

Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Þrep 2

Leysir algeng vandamál

- Getur greint vandamál/frávík sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.
- Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Metur árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.

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).

Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samvisskusamlega 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 2

Hefur þekkingu og getur leyst algeng verkefni.

- Notar nokkrar algengar aðgerðir forrita.
- Framkvæmir einfalda leit í gagnagrunni.
- Breytir skráum úr einu formi í annað (t.d. Word í pdf).
- Flytur gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í PowerPoint eða af vefsíðu í Word skjal).

Ritunarfærni

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

Prep 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 greinarmarki.
- Hefur skrifleg samskipti á viðeigandi hátt.

Sjálftraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Prep 1

Sýnir sjálftraust í daglegum störfum

- Vinnur sjálfstætt og í samvinnu við aðra, án þess að leita sífelld eftir samþykki eða viðurkenningu (þ.e. tekur sjálfstæðar, viðeigandi ákvarðanir þar sem það á við).
- Lætur fúslega og örugglega í ljós skoðun sína en er jafnframt opinn fyrir skoðunum annarra.

Skilningur á starfseminni

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

Prep 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.

Prep 2

Viðheldur tengslum við viðskiptavini

- Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt.
- Upplýsir viðskiptavini/birgja um breytingar á starfsemi/þjónustu og áhrif breytingarinnar á þá.
- Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf.
- Forgangsráðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust.

Prautseigja / Seigla

Viðheldur orku og einbeitingu frammi fyrir margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum.

Þrep 2

Vinnur af skilvirkni í aðstæðum þar sem krefjandi verkefni koma fram án fyrirvara

- Er virkur og heldur yfirsýn þrátt fyrir tímabundnar truflanir (t.d. þekkir eigin takmörk gagnvart vinnuálagi og gerir viðeigandi breytingar).
- Hefur raunhæfa trú á eigin getu, skoðunum eða ákvörðunum en tekur einnig tillit til annarra sjónarmiða þegar á þarf að halda.
- Sýnir skilning á því hvernig eigin framkoma eða viðbrögð hafa áhrif á aðra (t.d. á aukna streitu hjá öðrum) og hagar sér í samræmi við það.
- Tekur skref í átt að uppbyggilegum viðbrögðum við áföllum/erfiðleikum.

Vöruhekking

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 vöruhekkingu 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.

Þekking á starfsumhverfinu

Skilur hvernig eigin vinnustaður tengist starfsgreininni, starfsumhverfinu sem heild sem og öðrum skyldum starfsgreinum.

Þrep 1

Sýnir almenna þekkingu á starfsumhverfinu og getur nýtt sér þá þekkingu við afmarkaðar og einfaldar aðstæður.

- Sýnir almennan skilning á því starfsumhverfi sem fyrirtækið er í og hverjum það þjónar.
- Kynnir sér það umhverfi sem starfað er í.
- Kynnir sér forsendur viðskiptavina.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI