



# STARFAPRÓFÍLL STARF Í FERÐAÞJÓNUSTU MÓTTAKA Á GISTI- OG VEITINGAHÚSUM



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófíls:**

Móttaka á gisti- og veitingahúsum.

**Hæfniprep:**

Hæfnikröfur eru á 2. þrepi hæfniramma um íslenska menntun.

**Greining og samstarf:**

Starfaprófíll var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) í samstarf við Samtök ferðaþjónustunnar (SAF) og Starfsgeinasambandið.

**Stýrihópur:**

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

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2013.

# Móttaka á gisti- og veitingahúsum

## Kjarni starfsins

Almennt starfsfólk í móttöku á gisti- og veitingahúsum tekur á móti viðskiptavinum, afgreiðir þá og veitir upplýsingar. Starfið fer fram undir umsjón móttökustjóra eða annars stjórnanda.

## Verkefni starfsins

### Verkefni

Bókanir, inn- og útskráning gesta

Símsvörun

Söfnun upplýsinga um framboð á ferðapjónustu á svæðinu/landinu

Þjónusta við gesti (upplýsingagjöf um þjónustu fyrirtækisins, miðlun upplýsinga um framboð á ferðapjónustu, afþreyingu o.fl., skráning í ferðir o.fl., móttaka og úrlausn kvartana)

Sala á vöru og þjónustu

Fjármálaumsýsla (móttaka greiðslna, reikningagerð, uppgjör)

Birgðaðumsjón/Innkaup

Umsjón með tækjum og búnaði

Miðlun upplýsinga til annars starfsfólks og milli vakta

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	2
Jafnréttisvitund	2
Samvinna	2
Mat og lausnir	2
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefling	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	2
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Öryggisvitund	2
Að vinna undir álagi	2
Sjálfstraust	2
Skilningur á starfseminni	2
Tungumál	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	2
Vörubekking	3
Þekking á söluferlum	3
Fjölmenningarfærni	1
Notkun upplýsingatækni	2
Ritunarfærni	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.

### 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.

### 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.

## 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.
- Leitar 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.
- Leitar eftir skýrri forgangsröðun, eins og þörf er á.
- Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka.
- Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt.

## Starfsþróun og færniefning

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

### Þrep 1

#### Nýtir námstækifæri í umhverfinu

- Metur hvernig má bæta eigin færni.
- Nýtir 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 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.

## Ábyrg nýting

Nýtir verðmæti\* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum. \*Með verðmætum er bæði átt við úpreifanleg 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, 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 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.
- Tjáir sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.
- Heldur ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.

## 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 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).



## Sjálfskraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

### Þrep 2

#### Sýnir sjálfskraust þegar á reynir

- Sýnir trú á eigin getu, skoðunum og ákvörðunum þegar þær eru dregnar í efa.
- Setur fram gagnrök af sjálfsöryggi.
- Óskar eftir andstæðum skoðunum og sjónarmiðum annarra og ræðir þær.

## Skilningur á starfseminni

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

### Þrep 2

#### Skilur og notar óformlega/óskráða verkferla

- Notar á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar.
- Stofnar til og viðheldur óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum.
- Notar rök sem byggja á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila.

## Tungumál

Beitir viðeigandi erlendu tungumáli í samskiptum við viðskiptavini.

### Þrep 2

#### Tekur þátt í daglegum samskiptum

- Skilur aðalatriði venjulegs talmáls.
- Les texta sem inniheldur algeng orð úr daglegu lífi eða sem tengist starfinu.
- Tekur þátt í óundirbúnum samræðum um flest efni sem tengjast daglegum atburðum eða þeirri þjónustu sem fyrirtækið veitir.
- Skrifar einfaldan, samfelldan texta t.d. bréf til viðskiptavina.
- Getur rökstutt stuttlega og útskýrt eigin ákvarðanir.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

### Þrep 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.
- Forgangsraðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust.

## Vöruþekking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

### Prep 3

#### Sýnir yfirgripsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður.

- Býður viðskiptavini viðeigandi þjónustu þó hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum.
- Sýnir þekkingu á frekar flóknum varningi eða þjónustu.
- Sýnir tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu.
- Notfærir sér þekkingu á sambærilegum vörum til að ljúka sölu ef vara er ekki til.
- Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður.

## Þekking á sölufærum

Þekkir sölufæra fyrirtækisins og beitir þeim á árangursríkan hátt.

### Prep 3

#### Sýnir yfirgripsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður.

- Metur á gagnrýnin hátt árangur sölufærlisins og leggur til endurbætur.
- Sýnir viðeigandi sveigjanleika í því að fylgja eftir vinnureglum um sölu.
- Greiðir fyrir sölufærlinu með því að aðlaga sig að viðbrögðum viðskiptavinar.
- Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður.

## Fjölmenningsfærni

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

### Prep 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.

## Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

### Prep 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.

### 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.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI