



# STARFAPRÓFÍLL STARFSÞJÁLFI

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófíls:**

Starfsþjálfí.

**Hæfniþrep:**

Hæfnikröfur starfsins eru á 3. þrepi íslenska hæfnirammans.

**Greining og samstarf:**

Starfaprófíll var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í samstarfi við VR, SGS og IÐUNA fræðslusetur. Verkefnið hlaut styrk frá mennta- og menningarmálaráðuneyti árið 2013.

**Stýrihópur:**

VR, SGS og IÐAN fræðslusetur.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2013.

# Starfsþjálfari

## Kjarni starfsins

Starfsþjálfun fer fram á vinnustað og er hluti af skipulögðu námi og/eða þjálfun. Tilgangurinn er að flýta fyrir yfirfærslu náms á starf og félagslegri aðlögun starfsmanns að starfi/starfsgrein. Starfsþjálfari er sá sem heldur utan um námið/þjálfunina í samráði við skipuleggjanda (fræðsluaðila, skóla, vinnuveitanda) og er skipaður til verksins af vinnuveitanda /yfirmanni sínum. Starfsþjálfun fer fram eftir fyrirfram skipulögðu ferli og hefur tiltekin markmið og er hvoru tveggja lýst í námskrá, námslýsingu eða þjálfunaráætlun sem skipuleggjandi lætur starfsþjálfara í té. Mat á árangri starfsþjálfunar byggist á hæfniviðmiðum sem sett eru fram í námskrá, námslýsingu eða þjálfunaráætlun. Starfsþjálfari þekkir vel til verka á sínu starfssviði og miðlar af reynslu sinni og sérþekkingu. Starfsþjálfari hefur góða yfirsýn yfir starfsemi fyrirtækisins og leitar eftir aðstoð annarra starfsmanna fyrirtækisins ef þekkingu hans þrýtur. Aðferðir starfsþjálfara og viðhorf við starfsþjálfun einkennast af víðsýni og fjölbreytni í leiðum til að efla námsmanninn og meta árangur námsins.

## Verkefni starfsins

Verkefni	
<p>Kynnir starfsemi og skipulag fyrirtækis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– leiðbeinir um stefnu, gildi, siðareglur og menningu fyrirtækisins</li> <li>– leiðbeinir um verkferla, gæðaferla, skipurit, skipulag og öryggismál fyrirtækis</li> <li>– kemur á tengslum við aðra starfsmenn fyrirtækisins, svo sem trúnaðarmann, öryggistrúnaðarmann, yfirmenn o.fl.</li> <li>– veitir upplýsingar um annað það sem viðkemur fyrirtæki og getur komið námsmanni við á meðan á starfsþjálfun stendur</li> </ul> <p>Styður við námsmanninn og stuðlar að námi hans</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– aðstoðar námsmann við að greina þau hæfniviðmið sem hann þarf að uppfylla skv. námsskrá/námslýsingu</li> <li>– aðstoðar námsmann við að greina og efla styrkleika sína og nýta þá námsnálgun sem hentar best til að ná settum markmiðum</li> <li>– bendir á leiðir sem geta stuðlað að árangursríku starfi og námi</li> <li>– hjálpar, hvetur, leiðbeinir, hlustar og hrósar</li> <li>– auðveldar námsmanni að yfirvinna hindranir og ná hámarksárangri í starfinu</li> </ul>	<p>Skipuleggur framkvæmd náms á vinnustað</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– kynnir sér hvaða hæfniviðmiðum námsmaður þarf að ná og metur kunnáttu og færni námsmanns við upphaf starfsþjálfunar</li> <li>– metur eigin kunnáttu og færni og hvort leita þurfi til annarra sérfræðinga innan fyrirtækisins til að hæfniviðmiðum verði náð</li> <li>– vinnur verk- og tímaáætlun í samstarfi við námsmann út frá námskrá, námslýsingu, þjálfunaráætlun eða öðru sem segir til um skipulag náms og aðlagar að þörfum og skipulagi fyrirtækis</li> <li>– skipuleggur fundi/samveru með námsmanni</li> <li>– skipuleggur starfs-/námsumhverfi í samræmi við kröfur fyrirtækis</li> </ul> <p>Metur árangur námsmanns</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Metur þekkingu, leikni og hæfni með fjölbreyttum aðferðum og í samræmi við markmið námsins</li> <li>– Hvetur námsmann til sjálfsmats</li> <li>– Fylgist með áhuga og framförum námsmanns og veitir endurgjöf/umsögn, t.d. munnlega og/eða með því að skrá í þar til gerða ferilbók ef við á</li> </ul>

## Önnur atriði

Starfsþjálfari þekkir verksvið sitt og tekur ekki að sér verkefni sem eiga heima hjá öðrum svo sem kennara, yfirmanni og/eða meðferðaraðila. Starfsþjálfari er ekki ætlað að sinna kennslu sem samkvæmt skipulagi námsins/námslýsingu á að fara fram hjá fræðsluaðila eða í skóla, ef um slíkt skipulag er að ræða. Starfsþjálfari er heldur ekki ætlað að skilgreina og vinna úr persónulegum vandamálum námsins.

Færni sem þarf til starfsins krefst að lágmarki undirbúnings/námsloka á sama þrepi og nám námsmanns raðast á.

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	3
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	3
Mat og lausnir	2
Samvinna	3
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefling	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	3
Öryggisvitund	3
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	2
Aðstoð við starfsþróun annarra	2
Frumkvæði	2
Gæðavitund	3
Notkun upplýsingatækni	2
Ritunar færni	2
Sjálfsstraust	2
Skilningur á starfseminni	3
Skörp hugsun / Rýni	2
Stuðningsmaður náms	2
Tímastjórnun og forgangsröðun	3
Vörubekking	3
Þekking á starfsumhverfinu	2



## 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 3

##### Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

- Lagar sig að nýjum hugmyndum og sýnir frumkvæði við breytilegar.
- Styður og lagar sig að áskorunum/breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi.
- Lagar sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margs konar aðstæðum.
- Gerir ráð fyrir breytingum og endurskoðar eigin áætlanir og forgangsröðun í samræmi við það.

### 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 3

##### Stýrir notkun verðmæta

- Ráðstafar og stýrir verðmætum á eigin svæði.
- Innleiðir aðferðir til árangursríkari verðmætanotkunar.
- Ráðstafar og stýrir fjármunum í eigin deild í samræmi við markmið, forgangsröðun og fjárhagsáætlun.
- Innleiðir verkferla sem auka gæði við áætlanagerð, eftirlit og ákvarðanatöku.
- Leggur fram hugmynd, hvatningu og/eða frumkvæði til tekjuaukningar og hámarksnýtingar verðmæta.
- Metur forgang, skuldbindingar og vinnuálag einstaklinga við útdeilingu verkefna og þær væntingar sem gerðar eru til þeirra.

### 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).

### Þrep 3

- 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.

## 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, fötlan, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.*

### Þrep 3

#### Skapar vinnuumhverfi sem hlúir að fjölbreytni og jafnrétti

- Talar fyrir aðstæðum sem gera ráð fyrir fjölbreytileika starfsfólks.
- Ýtir undir opin og gagnsæ samskipti um jafnrétti og fjölbreytni.
- Hvetur til uppbyggilegra umræðna um ávinning af fjölbreytni á vinnustað.
- Stuðlar að því að í öllum starfsháttum sé borin virðing fyrir manngildi hvers og eins.
- Tekur gagnrýna rökstudda afstöðu til álitamála.
- Kemur á fjölbreyttum vinnuhópum.
- Kemur að þjálfun sem miðar að því að efla menningar- og jafnréttisvitund starfsmanna.
- Virðir og er styðjandi gagnvart viðhorfum og framlagi annarra í hópnum.

## Mat og lausnir

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

### Þrep 2

#### Sambættir og túlkar víðtækar og flóknar upplýsingar

- Leggur til ákjósanlegar aðferðir við nálgun viðfangsefna.
- Gerir sér grein fyrir forsendum eigin greininga (t.d. hugsanleg áhrif skoðana, eða ákveðinna hagsmunaaðila).
- Sér fyrir hvernig aðrir í stofnuninni/fyrirtækinu og aðrir sem hlut eiga að máli bregðast við og nýta upplýsingar sem lagðar eru fram.
- Sér í hverju vandinn liggur með því að kanna nokkra algenga orsakabætti.
- Finnur ákjósanlegar lausnir með því að vega og meta kosti og galla annarra nálgana.
- Nýtir leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður.



## Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

### Þrep 3

#### Eflir samvinnu

- Tryggir að allir í samstarfshópnum fái tækifæri til að tjá sig og njóta sín.
- Leggur sig fram við að samstaða náist.
- Hrósar og viðurkennir framlag samstarfsmanna.
- Gagnrýnir á uppbyggilegan hátt.
- Aðstoðar samstarfsmenn eftir bestu getu.
- Stuðlar að réttlátri verkaskiptingu.
- Greinir styrkleika samstarfsmanna.
- Tryggir að tilgangur og markmið hóps séu skýr.

## Skipulag og áætlanir

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

### Þrep 2

#### Skipuleggur verk hóps

- Metur hver framkvæmir hvaða verk og hvenær.
- Hefur innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skiptir verkum út frá því.
- Setur fram verk- og tímaáætlanir.
- Fylgist með framvindu verka og notkunar á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu.
- Gerir nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða.

## Starfsþróun og færniefning

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

### Þrep 2

#### Leitar uppi námstækifæri

- Skilgreinir eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.
- Fylgir eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.
- Leitar 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 2

#### Aðlagar markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum

- Er meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga.
- Afklar fullkomnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir.
- Er fróðleiksfús, kafar dýpra eftir upplýsingum.
- Sækir ýmiskonar viðbótar heimildir sem breytast ört (t.d. af vefmiðlum).
- Les flókinna texta til þess að nálgast ákveðnar upplýsingar eða einfaldan texta til þess að nálgast miklar upplýsingar.
- Dregur almennar ályktanir.

## Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

### Þrep 3

#### Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Gengur úr skugga um að aðrir skilji siðareglur, gildi og starfsreglur vinnustaðarins.
- Fylgist með vinnuumhverfinu, greinir og tekur á siðferðilegum álitafnum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila.
- Tekur strax og uppbyggilega á siðferðilegum yfirsjónum, í stað þess að líta framhjá þeim (t.d., grípur í taumana og minnir aðra á nauðsyn þess að bera virðingu fyrir sæmd annarra).

## 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 3

#### Stuðlar að aukinni öryggisvitund

- Eflir öryggisvitund í vinnuumhverfi sínu.
- Bendir á mögulega hættulegar aðstæður sem eru öðrum ekki augljósar.
- Framfylgir ávallt öruggum starfsháttum og gerir kröfu um að farið sé eftir hollustu- og öryggisreglum.

## Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

### Þrep 2

#### Leysir algeng vandamál

- Getur greint vandamál/frávik 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).

## Aðstoð við starfsþróun annarra

Hlúir að starfsþróun samstarfsmanna með því að skapa uppbyggilegar aðstæður/andrúmsloft til náms.

### Þrep 2

#### Leiðbeinir öðrum

- Vinnur með samstarfsfólki við að setja fram árangursmarkmið og væntingar.
- Gefur uppbyggilega, heiðarlega, skýra og nákvæma endurgjöf um frammistöðu, þegar tækifæri gefst, á þann hátt að hún stuðli að sjálfstrausti.
- Aðstoðar og leiðbeinir samstarfsfólki og yfirfærir þannig uppsafnaða þekkingu og reynslu.
- Fer yfir mál með samstarfsfólki til að auðvelda þeim að læra af reynslunni.

## Frumkvæði

Sýnir frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni og grípur þau tækifæri sem gefast.

### Þrep 2

#### Tekst á við úrlausnarefni sem liggja fyrir

- Kemur auga á og bregst við aðstæðum og vandamálum á eigin verksviði í stað þess að bíða eða vona að vandamálið leysist af sjálfu sér.
- Reynir mismunandi nálganir og leiðir til að leysa vandamál.
- Sýnir seiglu og þrautseigju þegar alvarleg vandamál koma upp.

## Gæðavitund

Fylgir ferlum, tryggir gæðaniðurstöðu, tekur frumkvæði til úrlausna á gæðamálum eða vekur eðlilega athygli á þeim.

### Þrep 3

#### Fylgist með og þjálfar aðra til þess að fara eftir gæðaviðmiðum

- Gjörþekkir gæðastefnu og ferla fyrirtækisins.
- Fer yfir vinnu annarra til þess að fullvissa sig um að þeir fari eftir gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Ráðleggur stjórnendum um gæðamálefni og áskoranir sem koma upp.
- 

## 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 skrárm 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 2

#### Setur upp skipulagðan texta og greinir að aðalatriði og aukaatriði

- Skrifar lengri, einföld skjöl (t.d. samantektir af fundum eða leiðbeiningar) sem eru rökrétt og ítarleg, en þó hnitmiðuð.
- Dregur saman upplýsingar frá nokkrum uppsprettum/heimildum.
- Notar fjölbreytta setningaskipan og orðaforða.

## Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

### Þrep 2

#### Sýnir sjálfstraust 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 starfsemi

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

### Þrep 3

#### Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins

- Leysir viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggir á skilningi á málefni, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins og annarra fyrirtækja/stofnana.
- Áttar sig á því hvað er og hvað er ekki ásættanlegt eða mögulegt miðað við aðstæður með hliðsjón af menningu og starfsumhverfi sem ríkir í fyrirtækinu.
- Sér fyrir niðurstöðu sem er grundvölluð á skilningi á menningu fyrirtækisins.

## Skörp hugsun / Rýni

Rýnir og samþættir upplýsingar til þess að auðvelda skilning á málefnum, greiningu valkosta og vel ígrundaða ákvarðanatöku.

### Þrep 2

#### Greinir mikilvægt samhengi upplýsinga

- Greinir mikilvæg tengsl og munstur í upplýsingum/staðreyndum.
- Kemst að rökrænni niðurstöðu að lokinni ítarlegri greiningu upplýsinga.
- Greinir orsakir og afleiðingar aðgerða og atburða sem ekki eru augljós.
- Sér hindranir fyrir og hugsar næstu skref fyrirfram.

## Stuðningsmaður náms

Stuður nám og námsferli með því að bjóða upp á umhverfi og aðstæður við hæfi.

### Þrep 2

#### Heldur utan um námsgögn.

- Heldur utan um gögn, svo sem kennsluleiðbeiningar, kennsluefni, námsefni og kennslutæki svo þau séu aðgengileg til notkunar.
- Ræðir um og yfirfer kennsluefni, kennsluáðferðir, hlutverk og ábyrgð til að koma auga á atriði sem þarf að laga.

## Tímastjórnun og forgangsröðun

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til ákveðinna verkefna sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

### Þrep 3

#### Greinir á milli mikilvægra og aðkallandi aðgerða

- Horfir fram á við og lætur eril dagsins ekki hefta sig við að takast á við alls kyns verkefni.
- Tekur ríflegan tíma frá fyrir mikilvæg viðfangsefni og heldur jafnvægi á milli þeirra og aðkallandi verkefna.
- Kemur auga á hindranir og skynjar hvað gagnast eða kemur í veg fyrir að markmiði sé náð.
- Setur fram valkosti á verkefnisstjórnunarstigi sem grundvallast á skilningi á mikilvægi og nauðsyn ólíkra verkefna og aðgerða.

## Vöruhefking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

### Þrep 3

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

- Þýður 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 starfsumhverfinu

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

### Þrep 2

#### Sýnir þekkingu á starfsumhverfinu og getur nýtt sér þá þekkingu við algengar auðveldar aðstæður

- Fylgist með umræðu um starfsgreinina t.d. í fjölmiðlum eða með lestri fagtímarita.
- Sýnir í verki þekkingu/skilning á starfsumhverfi fyrirtækisins.
- Bendir á atvinnugreinar sem geta haft áhrif á eigin starfsgrein.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI