



# STARFAPRÓFÍLL ÞJÓNUSTUFULLTRÚI Á UPPLÝSINGAMIÐSTÖÐ

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófíls:**

Þjónustufulltrúi á upplýsingamiðstöð

**Hæfniþrep:**

Hæfnikröfur starfsins eru á þrepi 2 íslenska hæfnirammans.

**Greining og samstarf:**

Starfaprófíll var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í samstarfi við VR.

**Stýrihópur:** Í stýrihóp sátu fulltrúar frá VR, Nordic Visitor, Icelandair, Reykjavíkurborg, Sjóvá, SVÞ og Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2018, byggð á 3. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

# Þjónustufulltrúi á upplýsingamiðstöð

## Kjarni starfsins

Þjónustufulltrúi á upplýsingamiðstöð (og sambærilegum stöðum) sinnir upplýsingagjöf, aðstoð og ráðgjöf til ferðamanna og almennri afgreiðslu. Hann þarf að hafa góða staðarþekkingu á því svæði sem hann starfar á en jafnframt að geta svarað almennum fyrirspurnum um Ísland. Þjónustufulltrúi á upplýsingamiðstöð vinnur samkvæmt stefnu starfstöðvar og undir leiðsögn næsta yfirmanns. Hann þarf í starfi sínu að vera lausnamiðaður og sýna sjálfstæði, frumkvæði og ábyrgð, t.d. með því að veita réttar og hlutlausra upplýsingar, koma á framfæri öryggisupplýsingum og stuðla að jákvæðri og ábyrgri ferðahegðun. Starfsmaður sér um að húsnæði, búnaður og nánasta umhverfi sé ávallt snyrtilegt og að vandað kynningarefni sé aðgengilegt í þar til gerðum stöndum og á skjáum eftir því sem við á. Hann þarf að starfa eftir gæðahandbók opinberrar upplýsingaveitu og þekkja gæðakerfi Vakans. Hann sinnir jafnframt nýliðarþjálfun í samstarfi við yfirmann.

## Verkefni starfsins

### Verkefni

#### **Þjónusta og samskipti við ferðamenn**

- Veitir almennar upplýsingar um landið, öryggi ferðamanna, náttúru landsins og náttúruvernd, menningarlíf, efnahagslíf, lög og reglur og stjórnsýslu í gegnum síma, tölvupóst, samfélagsmiðla og á staðnum
- Veitir ráðgjöf og aðstoðar við skipulag á ferðum (samgöngur, gisting og afþreying)

#### **Sala og birgðahald**

- Sinnir sölu á vöru og þjónustu eins og við á
- Setur vörur fram á sýnilegan og aðgengilegan hátt
- Sinnir peningauppgjöri
- Pantar vörur samkvæmt fyrirmælum

#### **Samskipti og upplýsingaöflun**

- Sinnir samskiptum við ýmsa aðila og aflar og miðlar upplýsingum t.d. til öryggis og viðbragðsaðila (Almannavarna, Veðurstofunnar, Vegagerðarinnar, Safetravel), samstarfsaðila, ferðaþjónustuaðila, skipuleggjenda menningar- og listaviðburða upplýsingamiðstöðva/gestastofa og fyrirtækja á staðnum

#### **Vinnustaðurinn**

- Undirbýr opnun og lokun, gengur frá á starfstöð
- Heldur vinnuumhverfinu snyrtilegu
- Þjálfar nýliða í samstarfi við yfirmann
- Yfirfer, uppfærir og fylgist með upplýsingum á heimasíðum og samfélagsmiðlum
- Skráir daglegan gestafjölda.
- Velur og fyllir á kynningarefni, t.d. bæklinga
- Miðlar upplýsingum til samstarfsfólks (þ.m.t. húsvörð og ræstitækna)
- Uppfæra helstu símanúmer/tengiliðaupplýsingar



## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	2
Mat og lausnir	2
Samvinna	2
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefning	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	3
Vinnusiðferði og gildi	2
Öryggisvitund	2
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	3
Ákvarðanataka	3
Fjölmenningarfærni	2
Frumkvæði	2
Gæðavitund	2
Notkun upplýsingatækni	3
Tungumál	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Stjórnun upplýsinga	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 aðstæður.
- 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 2

##### Fylgist með notkun verðmæta

- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.
- Greinir frá óskum um aðgang að verðmætum, gefur upplýsingar um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar.
- Setur sér markmið og forgangsráðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta.
- Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta.

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

### Þrep 2

#### Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika

- Ræðir um fjölbreytni mannlífs á opinn og gagnsæjan hátt.
- Leitar leiða til að kynnast ólíkum bakgrunni einstaklinga, menningu þeirra og skoðunum.
- Viðurkennir og ber virðingu fyrir fjölbreytileika fólks, einstaklingsmun, ólíkum sjónarmiðum og ólíkum lífsgildum.
- Vinnur vel með hópi fólks með fjölbreyttan bakgrunn.
- Setur fram eigin skoðun og tekur þátt í rökræðum.
- Hlustar og spyr til að skilja sjónarmið annarra.
- Sýnir sveigjanleika til þess að hæfileikar annarra fái einnig notið sín.
- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra.

## 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 veða 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 2

#### Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra

- Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.
- Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.
- Sækist eftir áliti samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.
- Skilur hlutverk átaka í hópi, til að ná fram lausnum.
- Eflir liðsanda

## 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

- Safnar upplýsingum úr ýmsum áttum til að skilgreina eigin styrkleika og veikleika í núverandi starfi.
- Skilgreinir og skipuleggur eigin símenntun í tengslum við þarfir fyrir þróun í núverandi starfi.
- Gerir áætlun til að ná námsmarkmiðum sínum.
- Fylgist með eigin framförum við að ná færnimarkmiðum og endurskipuleggur símenntunaráætlun sína eftir þörfum.



## 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 3

#### Vinnur úr flóknum upplýsingum frá mismunandi heimildum/aðilum

- Leggur gagnrýnið mat á heimildir til að sannprófa áreiðanleika þeirra.
- Leitast eftir sérþekkingu þegar þörf er á, til þess að glöggva sig á og bera saman upplýsingar eða til þess að skýra verkefni.
- Nýtir möguleika tækninnar til hins ýtrasta við öflun upplýsinga.
- Vinnur hratt úr miklu magni af upplýsingum og áttar sig á hvort þær skipta máli eða ekki.

## Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

### Þrep 2

#### Hefur frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál

- Leitast við að greina og íhuga mismunandi siðferðileg sjónarmið áður en tekin er ákvörðun.
- Kemur af stað umræðum um siðferðilegar hliðar aðstæðna.
- Greinir ólík gildi og leitast við að samræma þau við val á leiðum eða tillögum um hvernig skuli tekið á álitafnum.
- Setur fram hugmyndir að úrbótum á starfsreglum ef ástæða er til.

## 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 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 3

#### Ræður við mikla streitu/álag

- Heldur heilbrigðri dómgreind og tekur rökréttar ákvarðanir þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Lítur á streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn.
- Þróar með sér viðbrögð til að fást á árangursríkan hátt við mikla streitu/mikið álag.

## Ákvarðanataka

Tekur ákvarðanir sem fela í sér mat á áhættu og afleiðingum.

### Þrep 3

#### Tekur ákvarðanir við óljósar aðstæður

- Notar leiðbeiningar og verkferlalýsingar sem gefa mikið svigrúm til sjálfstæðrar túlkunar.
- Tekur ákvörðun með því að vega og meta nokkra áhrifaþætti þar á meðal atriði sem eru óljós og upplýsingar sem ekki liggja fyrir.
- Virkjar aðra aðila við ákvörðunartöku þegar þörf krefur.

## Fjölmenningarfærni

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

### Þrep 2

#### Aðlagar framkomu á vinnustað að skilningi á fjölmenningu

- Ræðir um fjölmenningu á opinn og gagnsæjan hátt.

### Þrep 2

- Hvetur til uppbyggilegra umræðna um mismun.
- Vinnur vel með hópi fólks af ólíkum uppruna.
- Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum til fjölmenningar.
- Tekur þátt í verkefnum sem stuðla að fjölmenningu á vinnustað.
- Viðurkennir og virðir fjölbreytni.

## 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 2

#### Gerir betur en gæðaviðmið fyrirtækisins segja til um

- Sýnir skilning á gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Fer nákvæmlega eftir gæðastefnu og gæðafærlum í fyrirtækinu.
- Sinnir starfi sínu þannig að gæðaviðmið nást og gerir stundum enn betur.

## Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

### Þrep 3

#### Hefur yfirgripsmikla þekkingu og getur leyst fjölbreytt verkefni

- Velur og notar mismunandi forrit til að skapa ákjósanlega afurð.
- Fikrar sig áfram á sjálfstæðan hátt og finnur úrlausnir til að ná árangri.
- Aðlagar viðmót vinnuumhverfis og forrita að eigin þörfum.

### Þrep 3

- Notar fjölmargar aðgerðir eða velur milli fjölmargra kosta í ákveðnu forriti.

## Tungumál

Beitir viðeigandi erlendu tungumáli í samskiptum við viðskiptavini.

### Þrep 3

#### Beitir tungumálinu í margvíslegum samskiptum

- Skilur frekar flóknar rökræður um kunnugleg málefni.
- Tekur þátt í samræðum af nokkru öruggi og án umhugsunar.
- Les frekar flókinn texta sem tengist vandamálum samtímans.
- Fjallar af öryggi um málefni sem tengjast starfinu og eru ofarlega á baugi.
- Skrifar skýran og nákvæman texta um almenn og sérhæfð málefni.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

### Þrep 3

#### Veitir umfram þjónustu

- Leitir leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (að fara fram úr væntingum viðskiptavinar).
- Kannar og dregur fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar.
- Bætir verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja.
- Leggur sig fram við að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina ("Að vera skrefinu á undan").

## Stjórnun upplýsinga

Notar viðeigandi verkferla til að safna, skipuleggja, sækja, viðhalda og miðla upplýsingum.

### Þrep 3

#### Sýnir haldgóða þekkingu og færni. Beitir færninni, undir mjög takmarkaðri leiðsögn eða án leiðsagnar, við allar dæmigerðar aðstæður. Þarf aðstoð við að leysa úr óvenjulegum og flóknum aðstæðum

- Beitir viðeigandi aðferðum og starfsvenjum við að halda utan um upplýsingar allt frá stofnun/öflun þeirra til förgunar.
- Beitir viðeigandi öryggisferlum í samræmi við lög og reglur við stjórnun upplýsinga.
- Veitir aðgang að bestu fánlegu ytri og innri upplýsingaveitum og dreifir upplýsingum um



### Þrep 3

fyrirtækið/stofnunina með því að nota viðeigandi upplýsingatækni.

- Sýnir skilning á innihaldi og framsetningu efnis í upplýsingaveitum, þar með talið getu til að velja, greina og miðla þeim.

## Þekking á starfsumhverfinu

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

### Þrep 2

#### Sýnir yfirgrípsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar 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