



STARFAPRÓFÍLL ÞJÓNUSTUFULLTRÚI Á UPPLÝSINGAMIÐSTÖÐ

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófíls:

Þjónustufulltrúi á upplýsingamiðstöð

Hæfniprep:

Hæfnikröfur starfsins eru á þrepi 2 íslenska hæfnirammans.

Greining og samstarf:

Starfaprófíll var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

Stýrihópur: Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Höfuðborgarstofu, Markaðsstofu Reykjaness, Ferðamálastofu, Upplýsingamiðstöð Suðurlands og Austurbrú.

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 forgangsraðar 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, fötlan, 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 veга 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 álitum 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 færniefling

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.

Fjölmeningarfærni

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 fjölmeningu

- Ræðir um fjölmeningu 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 gæðaferlum 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.
- 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 flókinna 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

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

Þrep 3

Veitir umfram þjónustu

- Leitar 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 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 yfirlit mikla 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