



STARFAPRÓFÍLL STARF DYRAVARÐAR

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófíls:

Starf dyravarðar

Hæfniprep:

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófíl eru almennt á þrepi 2 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

Greining og samstarf:

Starfaprófíll var unninn af Mími-símenntun fyrir Eflingu og Starfsafl sem jafnframt kostuðu verkefnið.

Stýrihópur: Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Eflingu, Hressó, Íslenska barnum, Lögreglunni á höfuðborgarsvæðinu, Starfsafl, 701 Hotels og Mími.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2018, byggð á 4. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Starf dyravarðar

Kjarni starfsins

Dyravörður á skemmtistað svarar í sínum störfum til vaktstjóra, yfirdyravarðar, eiganda eða framkvæmdastjóra. Hann tekur á móti gestum og hefur það hlutverk að fylgjast með þeim sem staðinn sækja og tryggja öryggi þeirra, húsnæðisins og starfsmanna. Hann þarf að greina ástand fólks og aldur og koma í veg fyrir slys, ofbeldi, stympingar, áreitni og annað ólöglegt athæfi. Hann þarf að þekkja öryggis- og neyðarbúnað staðarins og kunna að beita honum. Dyravörður þarf að geta brugðist við óvæntum uppákomum. Hann þarf einnig að þekkja helstu lög og reglur er lúta að starfi hans og fara að þeim. Dyravörður starfar oftast á kvöldin og á næturnar og fylgir starfinu nokkur áhætta.

Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni

- Fylgjast með að fjöldi gesta á staðnum sé innan leyfilegra marka
- Meta aldur, ástand og viðmót gesta sem koma
- Sjá til þess að reglum staðarins sé fylgt
- Hafa eftirlit með að farið sé að settum reglum um veitinga- og skemmtistaði
- Gæta að öryggi gesta og starfsfólks og vera sýnilegur
- Tryggja aðgengi að neyðarútgöngum, brunavarnir og önnur öryggisatriði á og við stað*
- Tryggja verðmæti staðarins
- Ganga frá og rýma staðinn í lok vaktar skv. vinnureglum
- Leysa ágreining ef þarf
- Hlúa að slösuðum
- Vísa eftirlitsaðilum á tilskilin leyfi

*Nánasta umhverfi veitingastaðarins, þ.m.t. gangstétt framan við staðinn

Aðrar kröfur:

Gilt skyndihjálpar- og gilt dyravarðarskírteini. Hafa ekki gerst sekur um ofbeldis- eða fíkniefnabrot. 20 ára aldur.

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	2
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	2
Vinnusiðferði og gildi	2
Öryggisvitund	2
Ákvarðanataka	3
Gæðavitund	2
Greinir og metur áhættu	3
Sjálfsstjórn	4
Sjáfstraust	2
Skilningur á starfseminni	3
Úrlausn ágreinings	4
Velliðan	2
Þrautsegja / Seigla	3
Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar	2
Vinnuvernd	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 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 2

Fylgist með notkun verðmæta

- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.
- Óskar eftir aðgangi að verðmætum, upplýsir 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.
- Leitir leiða til að bæta árangur sinn og afköst.

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) viðmælenda til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á áhrifaríkan hátt við alla viðmælendur í samræmi við 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, fötlun, 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.
- Er meðvitaður og gagnrýninn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.

Mat og lausnir

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

Þrep 2

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.

Samvinna

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

Þrep 2

Skipuleggur og aðlagar eigin verk

- Vinnur sjálfstætt og metur hvenær og hvernig vinnan fer fram.
- Skipuleggur eigin verk og forgangsraðar þeim.
- Aðlagar verkefni og endurraðar þeim ef þörf er á.

Starfsþróun og færniefning

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin 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

Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga

- Þekkir áhrif tiltekinna atriða á viðfangsefni starfsins.
- 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.

Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

Þrep 2

Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

Þrep 2

- Aðlagar hegðun sýna og breytni að gildum og siðareglum vinnustaðarins, jafnvel þó það samræmist ekki að öllu leytið hans eigin gildum.
- Breytir ávallt í samræmi við gildi vinnustaðarins og er öðrum fyrirmynd.

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.
- Leitast við að leiðrétta augljósar hættulegar eða varhugaverðar aðstæður á vinnustað.

Ákvarðanataka

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

Þrep 3

Tekur ákvarðanir við óljósar aðstæður

- Notar leiðbeiningar og verkferlalyásingar sem gefa mikið svigrúm til sjálfstæðrar túlkunar.
- Tekur ákvörðun með því að veita 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.

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.

Greinir og metur áhættu

Greinir, metur og stýrir áhættu um leið og stefnt er að árangri.

Þrep 3

Tekur skynsamlega áhættu í eigin verkefnum

- Tekur meðvitaða áhættu sem getur leitt til minniháttar, en ekki léttvægra afleiðinga (t.d. áhættu sem getur leitt til taps á tíma/fjármunum en hægt er að leiðrétta með tíma/fjármunum).
- Tekur ákvarðanir þrátt fyrir skort á fullnægjandi upplýsingum.
- Tekur meðvitaða áhættu til þess að bæta afköst.
- Lærir af reynslunni þegar áhættusöm hegðun/ákvörðun skilar ekki tilætluðum árangri en kennir ekki einhverju(m) öðrum um.

Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar

Skilur og notar viðeigandi löggjöf, stefnur, ferla og/eða staðla við vinnu sína.

Þrep 2

Gerir sér grein fyrir undirstöðuatriðum löggjafar í tengslum við starfið

- Sýnir almennan skilning á hvernig viðkomandi löggjöf er þróuð, uppbyggingu hennar og hvernig henni er beitt.
- Notar, með leiðsögn, viðeigandi löggjöf, reglur, ferla og staðla, við einfaldar aðstæður.

Sjálfsstjórn

Íhugar stöðugt reynslu sína til þess að bæta eigin frammistöðu.

Þrep 4

Lærir af mistökum og velgengni

- Greinir kringumstæður stöðugt til þess að bæta eigin frammistöðu.
- Gerir eigin áætlanir til þess að takast á við viðfangsefnin á uppbyggilegan og afgerandi hátt.
- Notar fyrri greiningar á kringumstæðum til þess að taka upplýstar ákvarðanir og bregðast við.

Sjálfstraust

Sýnir sjálfstraust þegar á reynir

Þrep 2

Sýnir sjálfstraust þegar á reynir

- Sýnir trú á eigin getu, skoðunum og ákvörðunum þegar þær eru dregnar í efa.

Þrep 2

- 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 3

Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins

- Leysir viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggi 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.

Úrlausn ágreinings

Viðurkennir að ágreiningur af ýmsum toga getur komið upp og beitir sér á viðeigandi hátt til að miðla málum í átt að úrlausn.

Þrep 4

Tekur á erfiðum deilumálum og/eða deilum í uppsiglingu

- Nær valdi á erfiðum aðstæðum með ákveðni fremur en ágengni í framkomu.
- Tekur frumkvæði að samræðum milli aðila til að kanna ólíka afstöðu og aðstoðar við að finna sameiginlegar áherslur.
- Notar viðeigandi aðferðir til að vinna með öðrum aðilum að því að greina mögulegar lausnir deilna.
- Setur á uppbyggjandi hátt fram spurningar um hugmyndir eða nálgun annarra.
- Greinir mögulegan ágreining í tilteknum aðstæðum og notar fyrirbyggjandi aðferðir.
- Tekur persónuleg deilumál fyrir hratt og vel og leitar eftir niðurstöðu og lausn sem báðir aðilar geta sætt sig við.

Vellíðan

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

Þrep 2

Veitir öðrum athygli

- Hlustar á þarfir og sjónarmið annarra.

Þrep 2

- Viðurkennir árangur, þekkingu og getu annarra.

Vinnuvernd

Vaktar vinnuumhverfið til að tryggja vinnuvernd allra starfsmanna og á sama tíma stuðla að vinnustaðarmenningu sem endurspeglar bestu starfsvenjur varðandi vinnuvernd.

Þrep 2

Stuðlar að menningu sem lætur sér annt um vinnuvernd

- Beitir þekkingu og meginreglum varðandi vinnuvernd á vinnustaðnum.

Prautsegja / Seigla

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

Þrep 3

Aðlagar sig að tíðum eða viðvarandi krefjandi verkefnum

- Sýnir virkni og heldur yfirsýn andspænis erfiðum eða krefjandi aðstæðum (t.d. óljósar, síbreytilegar aðstæður eða mikið vinnuálag).
- Lítur á truflun sem áskorun frekar en ógn.
- Beitir eigin aðlögunarhæfni til að takast á við truflanir.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI