



# STARFAPRÓFÍLL VAKTSTJÓRI AKSTURS / FLOTASTJÓRI

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófils:**

Vaktstjóri aksturs / Flotastjóri, 16-18-04-010.

**Hæfniprep:**

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófil eru almennt á þrepi 3 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

**Greining og samstarf:**

Starfaprófill var unninn af Mími-símenntun.

**Stýrihópur:** Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Eflingu, Starfsafli, Grayline, Strætó, Snælandi, Samskipum, SBA, Kynnisferðir og Mími símenntun.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

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

# Vaktstjóri aksturs / Flotastjóri

## Kjarni starfsins

Tilgangur með starfi flotastjóra er að hafa umsjón með og stýra daglegum verkefnum hóps bílstjóra. Megin viðfangsefni starfsins eru að taka á móti bílstjórum í upphafi vaktar, raða bílstjórum niður á bíla eftir réttindum og hæfni þeirra. Hann stýrir ferðum dagsins með hagkvæmni og nýtingu á mannskap og bílum og öryggi að leiðarljósi. Hann fylgist í því skyni einnig með veðri og færð. Flotastjóri hefur eftirlit með og fylgir eftir viðhaldi á bifreiðum, skráningu á veikindum, aksturstímum, viðveru, bilunum, slysum og tjónum. Flotastjóri tekur á móti nýjum bílstjórum og ber ábyrgð á starfsþjálfun þeirra. Hann hefur samskipti við innri og ytri viðskiptavinum. Flotastjóri skrifar atvikaskýrslur, skráir frávik samkvæmt verklagsreglum. Hann vinnur oft á vöktum eða bakvöktum.

## Viðfangsefni starfsins

### Viðfangsefni

#### Umsjón með bílaflota

- Raðar viðeigandi bílum niður á ferðir
- Fylgist með ástandi ökutækja og viðkomandi búnaði

#### Mönnun

- Úthlutar verkefnum með tilliti til hæfni bílstjóra og nýtingu mannafla
- Mannar vaktir í forföllum
- Þjálfar nýja bílstjóra

#### Samskipti:

- Hefur samskipti við bílstjóra
- Hefur innri samskipti svo sem við verkstæði og aðra eftir því sem við á
- Hefur ytri samskipti við viðeigandi stofnanir og viðskiptavinum

#### Skráningar og skýrslugerðir:

- Hefur eftirlit með skráningum forfalla, aksturstíma og fl.
- Skráir bilanir, slys, tjón og sérverkefni

#### Yfirsýn yfir ferðir:

- Ákveður hvernig bregðast skuli við ófyrirséðum aðstæðum í samráði við bílstjóra og skv. vinnuferlum og útgefnum viðmiðum

## Yfirlit hæfnipáttanna

| Hæfnipáttur                        | Þrep |
|------------------------------------|------|
| Aðlögunarhæfni                     | 3    |
| Ábyrg nýting                       | 3    |
| Árangursrík samskipti              | 3    |
| Jafnréttisvitund                   | 3    |
| Mat og lausnir                     | 3    |
| Samvinna                           | 3    |
| Skipulag og áætlanir               | 3    |
| Starfsþróun og færniefning         | 3    |
| Söfnun og úrvinnsla upplýsinga     | 3    |
| Vinnusiðferði og gildi             | 3    |
| Öryggisvitund                      | 3    |
| Að vinna að lausnum                | 3    |
| Að vinna undir álagi               | 3    |
| Ákvarðantaka                       | 4    |
| Gæðavitund                         | 2    |
| Notkun upplýsingatækni             | 3    |
| Rekstrarleg sjónarmið              | 1    |
| Skilningur á starfseminni          | 2    |
| Tímastjórnun og forgangsröðun      | 2    |
| Tungumál                           | 2    |
| Viðskiptavinurinn í brennidepli    | 2    |
| Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar | 3    |

## 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 3

##### Stýrir notkun verðmæta

- Ráðstafar og stýrir verðmætum á eigin svæði.
- Ráðstafar og stýrir fjármunum í eigin deild í samræmi við markmið, forgangsröðun og fjárhagsáætlun.
- Leggur fram hugmynd, hvatningu og/eða frumkvæði til tekjuaukningar og hámarksnýtingar 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) 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).
- 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 3

#### Skapar vinnuumhverfi sem styður við 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.
- Virðir og sýnir stuðning við viðhorf og framlag annarra í hópnum.

## Mat og lausnir

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

### Þrep 3

#### Samþættir 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.
- Eflir liðsanda.

## Skipulag og áætlanir

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

### Þrep 3

#### 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 notkun 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 eigin frammistöðu í starfi.

### Þrep 3

#### Skipuleggur og stýrir eigin símenntun/þróun

- 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.
- Fer yfir eigin verk og skilgreinir það sem gekk vel, hvað hefði mátt betur fara og hvernig megi bæta eigin frammistöðu.
- Fylgist með eigin framförum við að ná færnimarkmiðum og endurskipuleggur símenntunaráætlun sína eftir þörfum.
- 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 3

#### Aðlagar markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum

- Er meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga.
- Aflar fullkornari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir.
- Er fróðleiksfús, kafar dýpra eftir upplýsingum.
- Sækir ýmiss konar viðbótar heimildir sem breytast ört (t.d. af vefmiðlum).
- Les flókinn 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 starfs- og siðareglur vinnustaðarins

### Þrep 3

#### 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 álitaeftum.
- 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 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 3

#### Leysir flókin en algeng vandamál

- Getur leyst flókin vandamál sem orsakast af mörgum atriðum flestum augljósum.
- Bendir á ólíkar þekktar lausnir og velur á milli þeirra.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Finnur heppileg úrræði til að þróa áætlanir sem efla skilning á fjölmenningu á öllum sviðum fyrirtækisins.

## Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirknan 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

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

### Þrep 4

#### Tekur erfiðar og flóknar ákvarðanir við óljósar aðstæður

- Tekur flóknar ákvarðanir í aðstæðum þar sem engin skilgreind ferli eru til staðar.
- Tekur tillit til margra samverkandi þátta í aðstæðum þar sem upplýsingar eru óljósar og misvísandi.
- Vegur og metur forgangsröðun við ákvarðanatöku.

## 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 mikla þekkingu á upplýsingatækni og getur nýtt hana til að leysa fjölbreytt verkefni

- Velur og notar mismunandi forrit/ tækni til að skapa ákjósanlega afurð.
- Fikrar sig áfram á sjálfstæðan hátt og finnur úrlausnir til að ná árangri.
- Aðlagar viðmót stafræns vinnuumhverfis að eigin þörfum.
- Notar fjölmargar aðgerðir eða velur milli fjölmargra kosta í ákveðnu forriti.

## Rekstrarleg sjónarmið

Notar skilning á ferlum, afkomu og öðrum rekstrarlegum málefnum til að bæta frammistöðu fyrirtækisins.

### Þrep 1

**Hefur almenna þekkingu á rekstrarlegum málefnum og áttar sig á tengslum milli eigin hegðunar og árangurs fyrirtækisins**

- Sýnir skilning á því hvernig eigin athafnir og ákvarðanir tengjast árangursríkum rekstri.
- Sýnir hagnýta þekkingu á vörum, þjónustu, viðskiptavinum og birgjum á eigin sviði.

## 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.

## Tímastjórnun og forgangsröðun

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til tiltekinnar verka einkum þeirra sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

### Þrep 2

**Forgangsráðar verkefnum í samræmi við ætlaðan árangur**

- Segir "nei" við beiðnum þegar þess þarf eða biður um nýja forgangsröðun til að geta orðið við beiðninni ( hverju á að sleppa eða seinka í staðinn).
- Heldur áætlun, takmarkar umræður eða sker niður verkefni ef nauðsyn ber til.
- Ber virðingu fyrir tíma annarra.
- Samhæfir vinnu, félagslíf og einkalíf.
- Skipuleggur ferðatíma til og frá fundum til þess að tryggja stundvísi.
- Setur sér markmið og skipuleggur tíma sinn til þess að ná þeim.

## 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 viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

### Þrep 2

#### Viðheldur tengslum við viðskiptavini

- Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt.
- Upplýsir viðskiptavini/þingja um breytingar á starfsemi/þjónustu og áhrif breytinganna á þá.
- Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf.
- Forgangsráðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust.

## Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar

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

### Þrep 3

#### Skilur og notar löggjöf, stefnur, ferla og staðla við hefðbundnar aðstæður

- Stingur upp á breytingum til að gera stefnur, ferla og staðla skilvirkari.
- Skilur og notar að fullu viðeigandi löggjöf, stefnur, ferla og staðla við aðstæður sem krefjast hefðbundinnar túlkunar.





FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI