

STARFAPRÓFÍLL



Umsjón tölvu- og
upplýsingatæknimála



NAFN STARFAPRÓFÍLS

Umsjón tæknimála 99-26-04.1-003
ÍSTARF21-3512

HÆFNIÞREP

Hæfniþættir sem birtir eru í þessum starfaprófi eru almennt á þrepi 3 miðað við hæfniramma um íslenska menntun. Starfið er á hæfniþrepi 3.

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófið var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Rafiðnaðarsamband Íslands.

STÝRIHÓPUR

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Rafiðnaðarsambandi Íslands, Borgarleikhúsinu, RÚV, Símanum, Fagfélögum, Samtökum atvinnulífsins og Skerpu.

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2026, byggð á 4.1 útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Umsjón tölvu- og upplýsingatæknimála

Kjarni starfs

Tilgangur starfsins er að sinna daglegri þjónustu við notendur, bilanagreiningu, uppsetningu og viðhaldi tölvu- og upplýsingatæknibúnaðar. Þekkja til og þjónusta kerfisinnviði. Tryggja öruggan og stöðugan rekstur upplýsingatæknikerfa. Starfið er framlínustarf og krefst skjótra faglegra viðbragða, samskiptahæfni, þjónustulundar, öryggisvitundar og trúnaðar. Í starfinu getur falist ráðgjöf til viðskiptavina varðandi upplýsingatækni, tækni- eða tækjakaup og áætlanagerð.

Unnið er almennt einslega og sjálfstætt að lausnum. Leitað leiðsagnar / aðstoðar vegna sértækra vandamála fyrir utan starfssvið þegar við á og / eða vísað verkefnum áfram. Ekki er um mannaforráð að ræða.

Vinnuaðstæður geta verið breytilegar, í fjarþjónustu eða á vettvangi. Vettvangur getur verið margvíslegur, á skrifstofum fyrirtækja, iðnaðar- eða þjónusturýmum. Viðvera eða viðbragð utan hefðbundins vinnutíma getur verið nauðsynleg.

Þörf er á þekkingu á upplýsingatæknikerfum, netkerfum, kerfisstjórnun og öryggismálum. Æskilegt er að hafa þekkingu til að skjala atvik. Mikilvægt er að vera meðvitaður um ólík regluverk og upplýsingaöryggi vinnustaðar og þjónustukaupa, ásamt því að halda trúnaði gagnvart viðkvæmum upplýsingum notendum og kerfa.

Annað:

Þekkja til laga um persónuvernd nr. 90/2018

Hreint sakavottorð vegna aðgangs að viðkvæmum upplýsingum.

Viðfangsefni starfsins

Skjölun

- kerfa (t.d. upplýsingatækni- og / eða rekstrartæknikerfi)
- verklýsinga
- búnaðar
- aðgangsréttinda (notenda og kerfa)
- gerð leiðbeininga
- teikninga (af kerfum)
- eignaskráninga

Þjónusta

- aðstoð við notendur / viðskiptavini á stað eða fjar.
- samskipti við birgja
- samskipti við utanaðkomandi þjónustuaðila
- tæknileg aðstoð við fundarhald
- tæknileg aðstoð við fyrirlestur
- stuðningur við hugbúnaðar- og tæknilausnir
- vegna bráðaatvika
- miðlun tæknilegra upplýsinga
- leiðbeina/fræða notendur



-
- veita ráðgjöf um kaup á kerfis-, hug- og vélbúnaði
 - virða næmni og trúnað gagnvart upplýsingum/ viðskiptavinum / notendum

Öryggi og aðgangsstýring

- öryggisuppfærslur á kerfis-, hug- og vélbúnaði
- framkvæmd öryggisathugana
- eftirlit með notendaöryggi
- aðgangsstýring
- eftirlit með hugbúnaðarleyfum
- almenn öryggisvitund
- upplýsa notendur um öryggisógnir

Uppsetning, rekstur og viðhald tölvukerfa

- staða sjálfvirkniþjónustu
- utanumhald uppfærslna á hugbúnaði
- fylgja vinnuferlum
- fara yfir afritunarmál
- fylgjast með gagna rýmd
- fyrirbyggjandi viðhald jaðartækja
- bilanagreining
- standsetning jaðartækja og útstöðva
- styðja við útleiðingar og innleiðingar
- stuðningur við rekstur tæknilausna

Forgangsröðun og skipulag

- verkefna
- verkbeiðna
- kostnaðarvitund í verkefnum (vita hvenær á að stoppa)
- innanhúss fundir
- skráning verkefna / vinnustunda (tímaskráning)
- erinda / fyrirspurna
- bráðaatvika

Fræðsla og símenntun

- sí- / endurmenntun
- námskeið og ráðstefnur
- leita upplýsinga (gervigreind, innri kerfi o.fl.)
- þekking á innri kerfum og verkferlum
- um fyrirbyggjandi vinnubrögð

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Prep
Að vinna að lausnum	3
Að vinna undir álagi	3
Ákvarðanataka	4
Frumkvæði	2
Greinir og metur áhættu	3
Gæðavitund	2
Natni og nákvæmni	2
Notkun verkfæra og tækja	3
Skilningur á starfseminni	2
Tímastjórnun og forgangsroðun	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir	3
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	3
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	2
Mat og lausnir	3
Notkun upplýsingatækni	4
Samvinna	2
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefling	3
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	4
Vinnusiðferði og gildi	2

Hæfnikröfur

Að vinna að lausnum (prep 3)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

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 (prep 3)

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Ræður við mikla streitu/álag

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



Ákvarðanataka (þrep 4)

Tekur ákvarðanir út frá mati á áhættu og afleiðingum.

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.

Frumkvæði (þrep 2)

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

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.

Greinir og metur áhættu (þrep 3)

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

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.

Gæðavitund (þrep 2)

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

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

Natni og nákvæmni (þrep 2)

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Fylgir fyrirmælum/ábendingum sem ekki eru augljósar

- Samþykkir hugmyndir og vangaveltur eftir að hafa sannreynt þær
- Óskar eftir umsögnum annarra á eigin vinnu
- Kynnir sér allar viðkomandi upplýsingar eða sjónarmið áður en verk er framkvæmt eða ákvörðun tekin



Notkun verkfæra og tækja (þrep 3)

Velur viðeigandi verkfæri og tækjabúnað í samræmi við viðfangsefnið og meðhöndlar hann rétt.

Velur og notar verkfæri og tækjabúnað sem krefst þekkingar

- Hefur yfirgripsmikla þekkingu á verkfærum á sínu sérsviði (t.d. handverkfærum og rafmagns-, loft- og bensíndrífnum tækjabúnað).
- Metur þörf og skipuleggur notkun verkfæra og tækjabúnaðar í afmörkuðum verkefnum.
- Skipuleggur viðhald og metur endurnýjunarþörf fyrir verkfæri og tækjabúnað.
- Velur og notar verkfæri og tækjabúnað sem krefst þekkingar t.d. búnað til bilanagreininga og mælinga.

Skilningur á starfseminni (þrep 2)

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

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 (þrep 3)

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

Greinir á milli mikilvægra og aðkallandi aðgerða

- Horfir fram á við og lætur feril 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
- Felur öðrum verkefni ef á þarf að halda

Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 3)

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

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).

Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir (þrep 3)

Þekking og geta til að tryggja fullnægjandi tæknilegar og skipulagslegar öryggisráðstafanir til að tryggja upplýsingatækni innviði í stóru og smáu með því að innleiða öryggisreglur, aðferðir, starfshætti, stefnur og tól.

Tekur þátt í prófun á endurheimtingu eftir áföll/gangnatap



- Skilur hugtök sem fjalla um tölvuöryggi og beitingu þeirra í högun tölvukerfa.
- Tekur þátt í prófun á endurheimtingu eftir áföll/gagnatap.

Aðlögunarhæfni (þrep 3)

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.

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 (þrep 3)

Nýtir verðmæti* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum. *Með verðmætum er bæði átt við ápreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv.

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 (þrep 3)

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum. (Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál).

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

Jafnréttisvitund (þrep 2)

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.

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



- Ræðir um fjölbreytni mannlífs á opinn og gagnsæjan hátt
- Leitast 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

Mat og lausnir (þrep 3)

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

Sambættir og túlkur 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

Notkun upplýsingatækni (þrep 4)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur yfirgripsmikla þekkingu á upplýsingatækni og leiðbeinir öðrum við að tileinka sér nýjungar á því sviði

- Hjálpar öðrum að nota hugbúnað á ákjósanlegan hátt til að ná fram tilætluðum árangri.
- Notar og/eða breytir eiginleikum flókins hugbúnaðar til að framkvæma/ljúka verki.
- Notar flókin búnað til að ná markmiðum á árangursríkan hátt.
- Tileinkar sér nýjustu upplýsingatækni sem er fyrirséð að muni gagnast til að ná markmiðum.
- Útbýr leiðbeiningar um notkun upplýsingartækni fyrir aðra starfsmenn.

Samvinna (þrep 2)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

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

Skipulag og áætlanir (þrep 2)

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

Skipuleggur og aðlagar eigin verk

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

Starfsþróun og færniefling (þrep 3)

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



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 (þrep 4)

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.

Vinnur úr flóknum upplýsingum frá mismunandi heimildum/aðilum

- Leggur gagnrýnið mat á heimildir til að sannprófa áreiðanleika þeirra
- Leitar 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 (þrep 2)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

- Aðlagar hegðun sína 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