



# STARFAPRÓFÍLL LEIÐSÖGUMAÐUR

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófíls:**

Leiðsögumaður 18-17-03-006.

**Hæfniprep:**

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

**Greining og samstarf:**

Starfaprófíll var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í samstarfi við Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar.

**Stýrihópur:**

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá VR, Nordic Visitor, Icelandair, Reykjavíkurborg, Sjóvá, SVP og Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

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

# Leiðsögumaður

## Kjarni starfsins

Leiðsögumaður leiðsegir og stýrir ferðamönnum, bæði einstaklingum og hópum, í lengri eða skemmri ferðum. Leiðsögumaður fjallar á hlutlausan hátt um samfélag, menningu, náttúru, sögu og sérstöðu landsins með það að markmiði að ferðin sé fræðandi og upplifun jákvæð. Leiðsögumaður fylgir öryggisreglum í samræmi við tilgang og eðli ferða og upplýsir og leiðbeinir um atriði sem geta haft áhrif á öryggi og líðan ferðamanna. Hann hefur yfirgripsmikla þekkingu á viðkomandi viðfangsefnum og færni í því tungumáli/tungumálum sem hann leiðsegir á. Hann starfar í samræmi við ferðaáætlanir og verklagsreglur sem honum eru látnar í té af launagreiðanda/verkkaupa en sýnir sjálfstæði og ábyrgð í starfi og getur brugðist við aðstæðum sem upp kunna að koma. Leiðsögumaður hefur talsvert sjálfval um hvernig hann nálgast viðfangsefnið og undirbýr sig í samræmi við tilgang, eðli og umfang ferðar. Hann ber ábyrgð á að veita ávallt réttar upplýsingar, eiga samskipti við samstarfsaðila og fylgja ferðaáætlun. Leiðsögumaður stuðlar að ábyrgri ferðahegðun og umgengni við náttúru og samfélag Íslands og er til fyrirmyndar í framkomu, viðmóti og hegðun. Vinnutími og starfsaðstæður eru breytilegar og ólíkar eftir eðli og tilgangi ferða.

## Viðfangsefni starfsins

### Viðfangsefni

#### Undirbúningur ferða

- Kynnir sér ferðaáætlun og önnur ferðagögn og gerir athugasemdir ef þörf er á
- Mætir ávallt vel undirbúinn til ferðar og aflar upplýsinga um hópinn t.d. er varðar sérþarfir og væntingar ferðamanna
- Gerir tímaáætlun
- Rýnir veður- og vaspár
- Fer yfir daginn með samstarfsfólki
- Sannreynir farþegalista
- Upplýsir ferðamenn um ferðaáætlun
- Miðlar nauðsynlegum upplýsingum
- Fer yfir öryggismál
- Fylgist með að gæði og innihald veittrar vöru og þjónustu sé í samræmi við það sem um var samið
- Fer yfir búnað og leiðbeinir um notkun hans þar sem við á
- Heldur tímaáætlun
- Framfylgir öryggisáætlunum og er viðbúinn að bregðast við óvæntum veikindum og slysum
- Samhæfir ferðadagskrá með samstarfsaðilum
- Leiðsegir í samræmi við eðli og tilgang ferðar og bakgrunn ferðamanna
- Túlkar og aðstoðar þegar þörf er á
- Heldur utan um allan hópinn og stuðlar að jafnræði
- Upplýsir hópinn um síði og venjur
- Hefur samskipti við birgja, ferðaskrifstofur og aðra þjónustuaðila
- Skilar samantekt til verkkaupa

---

## Önnur atriði

Leiðsögumaður tileinkar sér siðareglur leiðsögumanna og þarf að hafa viðeigandi kunnáttu í skyndihjálp/fyrstu hjálpi. Leiðsögumaður þarf að vera andlega og líkamlega starfi sínu vaxinn.

## Frávik

Leiðsögumaður þarf að vinna við fjölbreyttar aðstæður og þegar aðstæður eru þannig að þær falla undir áhættuflokk 3 skv. skilgreiningu Vakans\*, eða sambærilegt, þá færast hæfnipættirnir „Að vinna að lausnum“ og „Ákvarðanataka“ sem eru á 3 þrepi upp á 4. þrep.

*\*(Skilgreining Vakans á áhættuþættir 3: „Þátttakandi er settur í þannig aðstæður að hætta er á heilsutjóni ef áhættu er ekki stýrt af þeim sem veitir þjónustuna.“)*

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	4
Ábyrg nýting	3
Árangursrík samskipti	4
Jafnréttisvitund	3
Mat og lausnir	3
Samvinna	4
Skipulag og áætlanir	3
Starfsþróun og færniefning	3
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	3
Vinnusiðferði og gildi	3
Öryggisvitund	4
Að vinna að lausnum	3
Að vinna undir álagi	4
Ákvarðanataka	3
Fjölmenningarfærni	3
Gæðavitund	3
Sjálfstraust	4
Skilningur á starfseminni	3
Tímastjórnun og forgangsröðun	4
Tungumál	4
Umhverfi og sjálfbær þróun	3
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Vöruhekking	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 4

##### Aðlagar skipulag og áætlanir

- Aðlagar verkáætlanir til að mæta nýjum kröfum eða nýrri forgangsröðun.
- Endurskoðar markmið verkefna þegar kringumstæður krefjast þess.
- Kemur auga á og bregst strax við þegar ný tækifæri opnast eða ný áhætta blasir við.

### Ábyrg nýting

Nýtir verðmæti á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.

#### Þrep 3

##### Stýrir notkun verðmæta

- Ráðstafar og stýrir verðmætum á eigin svæði.
- Innleiðir aðferðir til árangursríkari verðmætanotkunar.
- Ráðstafar og stýrir fjármunum í eigin deild í samræmi við markmið, forgangsröðun og fjárhagsáætlun.
- Innleiðir verkferla sem auka gæði við áætlanagerð, eftirlit og ákvarðanatöku.
- Leggur fram hugmynd, hvatningu og/eða frumkvæði til tekjuaukningar og hámarksnýtingar verðmæta.
- Metur forgang, skuldbindingar og vinnuálag einstaklinga við útdelingu verkefna og þær væntingar sem gerðar eru til þeirra.

### Árangursrík samskipti

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

#### Þrep 4

##### Tekur þátt í samskiptum um flókin málefni

- Miðlar upplýsingum um flókin málefni á skýran og trúverðugan hátt til ólíkra viðmælenda.
- Svarar tafarlaust erfiðum spurningum þegar þær eru bornar upp (t.d. frá embættismönnum, hagsmunahópum eða fjölmiðlum).
- Sigrast á mótstöðu og tryggir stuðning við hugmyndir og verkefni með því að beita áhrifamiklum tjáskiptum.

## 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 hlúir að 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.

## Mat og lausnir

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

### Þrep 3

#### Greinir og tekst á við margræðni

- Spáir fyrir um langtíma áhrif tillagna, afstöðu, aðferða og lausna, sem ekki hafa verið framkvæmdar.
- Sýnir góða dómgreind við nýjar aðstæður þó svo leiðsögn skorti.
- Greinir og leggur mat á tækifæri og ógnanir við framsetningu valkosta og tillagna.
- Veitir lykilmál nýjar upplýsingar og tölur á skýran hátt til þess að efla skilning þeirra og bæta ákvarðanatökur.
- Greinir vandamál byggð á fjölda atriða, sem sum eru margræð eða erfitt er að skilgreina.
- Bendir á og leggur fram óhefðbundnar lausnir, þ.m.t. sumar án fordæma.
- Beitir viðmiðum og ferlum sem gefa ráðrúm til frjálsræðis og túlkunar.

## Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

### Þrep 4

#### Þjálfar aðra og leysir ágreining

- Þjálfar færni annarra til samvinnu til að stuðla að bættum árangri samstarfshópsins.
- Gefur uppbyggilega endurgjöf til samstarfsfólks.
- Bendir á lausnir og leggur sitt af mörkum við jákvæða lausn ágreinings innan samstarfshóps.

## Skipulag og áætlanir

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

### Þrep 3

#### Skipuleggur umfangsmikil verkefni

- Metur verðmætaþörf (t.d. verkaskipting m.t.t. færni og/eða ný tæki).
- Setur fram raunhæfar verkáætlanir.
- Útbýr úrræði fyrir mögulegar hindranir ("Plan B").
- Skiptir verkefnum niður í verkþætti til að auðvelda útfærslu þeirra.
- Fylgir tímaáætlunum og hefur fulla stjórn á verkefnum allt til loka en leitar tímanlega eftir endurskipulagningu ef þess þarf.
- Metur hvort markmiðum hafi verið náð.

## Starfspróun og færniefling

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

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

### Þrep 3

#### Heldur á lofti siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Gengur úr skugga um að aðrir skilji siðareglur, gildi og starfsreglur vinnustaðarins.
- Fylgist með vinnuumhverfinu, greinir og tekur á siðferðilegum álitaeftum sem geta haft neikvæð áhrif á starfsmenn eða hagsmunaaðila.
- Tekur strax og uppbyggilega á siðferðilegum yfirsjónum, í stað þess að líta framhjá þeim (t.d., grípur í taumana og minnir aðra á nauðsyn þess að bera virðingu fyrir sæmd annarra).

## 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 4

#### Innleiðir verklagsreglur um öryggi og hollustuhætti

- Kemur auga á varhugaverða eða mögulega hættulega þætti í starfseminni og bætir úr þeim.
- Leggur áherslu á mikilvægi traustra og örugggra vinnubragða með því að miðla reglulega upplýsingum um öruggt verklag.
- Rannsakar óhöpp (og "næstum því óhöpp") fljótt og vel, sýnir fram á vilja til að upplýsa og takast á við undirliggjandi orsakir.

## Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

### Þrep 3

#### Leysir flókin vandamál

- Getur greint vandamál/frávik sem orsakast af mörgum og oft óljósum atriðum sem vandasamt er að skilgreina.
- Bendir á ýmsar lausnir, þar á meðal nokkrar sem ekki hafa verið notaðar áður.
- Greinir ákjósanlegar lausnir, byggðar á gildum starfseminnar og nýtir sér sveigjanleika fyrirtækisins við leit að mögulegum úrræðum frekar en að halda of fast í reglur eða verklag.
- Leggur mat á árangur og skilvirkni lausna eftir að þær hafa verið útfærðar og greinir hvort breytingar eru nauðsynlegar.

#### Þrep 4

##### Leysir flókin og umfangsmikil vandamál

- Skilgreinir vandamál á grundvelli fjölmargra þátta sem margir hverjir eru óljósir og erfitt að skilgreina. (t.d. fjárhagsleg ábyrgð, almannaeið).
- Finnur ákjósanlegar lausnir með því að skoða ýmsar leiðir og nýta sér sveigjanleika en þó með gildi fyrirtækisins að leiðarljósi.
- Metur árangur og skilvirkni lausna eftir að þeim hefur verið hrint í framkvæmd og bendir á af hverju nauðsynlegt er að breyta.

## Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirknan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

#### Þrep 4

##### Fyrirbyggir streitu

- Skilgreinir hugsanlegar streituvaldandi aðstæður og gerir áætlanir til að draga úr áhrifum þeirra.
- Viðurkennir persónuleg þolmörk vinnuálags og semur um breytingar til að draga úr áhrifum streitu, án þess að það leiði til óviðunandi framleiðni.
- Skilgreinir hvað þarf að gera til þess að koma í veg fyrir óraunhæft vinnuálag.

## 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.

#### 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.

## Fjölmeningarfærni

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

### Þrep 3

#### Skapar vinnuumhverfi sem hlúir að fjölmeningu

- Talar fyrir aðstæðum sem gera ráð fyrir starfsfólki af ólíkum uppruna.
- Þróar kynningarefni sem hjálpar nýju starfsfólki að átta sig á mikilvægi fjölmeningar.
- Ýtir undir opin og gagnsæ samskipti um fjölmeningu.
- Þjálfar aðra í framkomu sem styður fjölmeningu.
- Kemur á fjölbreyttum vinnuhópum.
- Sér um þjálfun sem miðar að því að efla menningarvitund starfsmanna.

## Gæðavitund

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

### Þrep 3

#### Fylgist með og þjálfar aðra til þess að fara eftir gæðaviðmiðum

- Gjörþekkir gæðastefnu og ferla fyrirtækisins.
- Fer yfir vinnu annarra til þess að fullvissa sig um að þeir fari eftir gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Ráðleggur stjórnendum um gæðamálefni og áskoranir sem koma upp.

## Sjálfskraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

### Þrep 4

#### Talar opinskátt og vafningalaust

- Sýnir sjálfskraust til að vera ein(n) á báti þegar á þarf að halda.
- Talar opinskátt og vafningalaust við þá sem eru hærra settir af sannfæringarkrafti og stillingu (t.d. yfirmenn, hagsmunaaðila eða aðra sem eru í áhrifastöðu).

## 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.

## Tímastjórnun og forgangsröðun

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til ákveðinna verkefna sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

### Þrep 4

#### Styður teymið í að ná jafnvægi á milli aðkallandi og stefnumarkandi aðgerða

- Notar tíma og orku, bæði eigin og annarra á faglegan og hagkvæman hátt.
- Skipuleggur tíma sinn vandlega og greinir fagmannlega á milli verkefna þegar þörf er á forgangsröðun, oft með því að hagræða innan víðs tímaramma.
- Tekur tillit til tímaramma (skammtíma/langtíma) á meðan fjölbreyttum verkefnum er sinnt.
- Tekur meðvitaða ákvörðun um hvað skuli takast á við næst með tilliti til hvaða markmiðum deildin vill ná og hvað er mikilvægast.

## Tungumál

Beitir viðeigandi erlendu tungumáli í samskiptum við viðskiptavini.

### Þrep 4

#### Beitir tungumálinu af öryggi í margvíslegum samskiptum

- Les og skilur fræðilega og flókna texta.
- Skilur flókið talað mál jafnvel þegar notaðar eru mismunandi mállýskur.
- Tjáir sig af öryggi með fjölbreyttum og faglegum orðaforða.
- Tekur þátt í rökræðum og getur auðveldlega rökstutt mál sitt.
- Skrifar vel upp settan texta um sérfræðimálefni.

## Umhverfi og sjálfbær þróun

Skilur, talar fyrir og styður markmið fyrirtækisins um sjálfbæra þróun.

### Þrep 3

#### Sýnir yfirgripsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður

- Stuðlar að sjálfbærri þróun með því að veita öðrum leiðsögn og upplýsingar.
- Kemur á kerfum og ferlum til þess að tryggja að sjálfbær þróun sé samþætt starfsemi.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

### 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").

## Vöruhekking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

### Þrep 3

#### Sýnir yfirgripsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður

- Býður viðskiptavini viðeigandi þjónustu þó hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum.
- Sýnir þekkingu á frekar flóknum varningi eða þjónustu.
- Sýnir tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu.
- Notfærir sér þekkingu á sambærilegum vörum til að ljúka sölu ef vara er ekki til.
- Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI