



STARFAPRÓFÍLL STARF Í UPPLÝSINGATÆKNI

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



Nafn starfaprófils:

Starf í upplýsingatækni 13-16-02-002.

Hæfniprep:

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

Greining og samstarf:

Starfaprófill var unninn af Framvegis í samstarfi við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

Stýrihópur:

Framvegis, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, Promennt, Síminn og Strætó.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2016, byggð á 3. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

Starf í upplýsingatækni

Kjarni starfsins

Starfsmaður við upplýsingatækni starfar á fjölbreyttum vettvangi bæði hjá einkafyrirtækjum og stofnunum við aðstoð vegna upplýsingatækni og umsýslu/aðlögun gagna. Hann heyrir undir næsta stjórnanda og vinnur í samvinnu við aðra starfsmenn. Starfsmaðurinn nýtir helstu hugbúnaðarlausnir til að uppfæra, hýsa og miðla efni á mismunandi formi á vefmiðlum, í gagnagrunnum og skráarkerfum fyrirtækja. Hann aðstoðar samstarfsfólk í ýmsum verkefnum tengdum upplýsingatækni t.d. við að flytja gögn á milli kerfa og úr einu formi í annað. Starfsmaðurinn sér um ýmsar breytingar á stillingum kerfa og framkvæmir aðrar aðgerðir í samræmi við sitt verkefni. Hann vinnur samkvæmt verklagi um öryggi upplýsingakerfa og tryggir að meðferð, birting og hýsing upplýsinga og gagna sé í samræmi við reglur fyrirtækisins og gildandi lög.

Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni

- Veitir almenna tæknilega aðstoð.
- Stýrir aðgengi gagna í skráarkerfi eftir því sem við á.
- Viðhalda heimasíðu (t.d. brotnir tenglar, setja inn efni, lagfæra töflur, stilling myndefnis o.s.frv.).
- Uppfærsla og miðlun upplýsinga á vefmiðlum.
- Gerð birtingahæfra gagna fyrir vefmiðla.
- Viðhald og uppfærsla upplýsinga í gagnagrunna.
- Flutt gögn á milli kerfa (import/export).
- Gerð gagnaskjala (t.d. CSV skjal).
- Umbreyta skjölum á milli skráarforma.
- Beinir verkefnum til viðeigandi sérfræðinga ef ekki er hægt að leysa í fyrstu snertingu.

Önnur atriði

Starfsmaðurinn þarf að hafa góða innsýn í upplýsingatækni á hverjum tíma og viðhalda stöðugt þekkingu sinni.

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipættir	Þrep
Aðlögunarhæfni	2
Ábyrg nýting	1
Árangursrík samskipti	2
Jafnréttisvitund	2
Mat og lausnir	2
Samvinna	1
Skipulag og áætlanir	1
Starfsþróun og færniefning	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	1
Öryggisvitund	3
Hönnun og umsjón gagnagrunna	1
Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir	2
Stjórnun upplýsinga	2
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	2
Frumkvæði	2
Natni og nákvæmni	2
Notkun upplýsingatækni	4
Ritunarfærni	1
Sjálfstraust	1
Skilningur á starfseminni	1
Viðskiptavinurinn í brennidepli	1

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.

Þrep 1

Notar verðmæti á hagkvæman hátt

- Fer með verðmæti af vandvirkni og notar þau á hagkvæman hátt.
- Forgangsraðar og skipuleggur tímann til að ljúka verkefnum.
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.
- Skilur mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt.

Árangursrík samskipti

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

Þrep 2

Stuðlar að tjáskiptum við aðra

- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur það til hliðsjónar í eigin tjáskiptum.
- Athugar skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyr ef ekki skilur, endursegir til að fá staðfestingu á réttum skilningi.
- Kallar eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið.
- Á opin og heiðarleg tjáskipti við aðra.
- Er sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra.
- Sýnir frumkvæði í samskiptum.

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.

Mat og lausnir

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

Þrep 2

Samþættir og túlkar viðtækar 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 orsakþætti.
- 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 1

Vinnur sem hluti af heild

- Deilir öllum gagnlegum upplýsingum og þekkingu með öðrum.
- Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra.
- Aðstoðar samstarfsmenn.

Skipulag og áætlanir

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

Þrep 1

Skipuleggur eigin verk

- Vinnur sjálfstætt eftir skilgreindu skipulagi vinnustaðar.
- Skipuleggur eigin verkþætti til að ná settum viðmiðum/markmiðum.
- Leitar eftir skýrri forgangsröðun, eins og þörf er á.
- Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka.
- Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt.

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.

Prep 2

Aðlagar markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum

- Er meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga.
- Aflar fullkomnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir.
- Er fróðleiksfús, kafar dýpra eftir upplýsingum.
- Sækir ýmiskonar 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.

Prep 1

Sýnir í verki skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins

- Kynnir sér siðareglur og gildi vinnustaðar.
- Sýnir fram á skilning á siðareglum og gildum vinnustaðarins (t.d. fjallar um aðra af sanngirni og virðingu).
- Sýnir í orði og verki breytni sem samræmist gildum vinnustaðar jafnvel þó einhverjir sýni því ekki stuðning.
- Forðast hagsmunaárekstra.
- Bendir á misræmi í starfsreglum ef það er til staðar.
- Metur hvort eigin hegðun samræmist siðareglum vinnustaðar (t.d. hvort framkoma er heiðarleg eða viðeigandi).
- Aðlagar framkomu sína að ólíkum einstaklingum og hópum við ólíkar aðstæður.

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).

Prep 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.

Hönnun og umsjón gagnagrunna

Þekking og geta til að beita aðferðum, starfsháttum og stefnu sem notuð eru við hönnun og umsjón gagnagrunna.

Þrep 1

Sýnir byrjenda skilning og færni. Beitir færninni, undir leiðsögn, við nokkrar einfaldar aðstæður. Veit hvar frekari upplýsingar er að finna

- Sýnir grunnskilning á umsjón gagnagrunna, hönnun þeirra og öryggisviðmiðum.
- Skilur muninn á mismunandi uppbyggingum gagnagrunna.
- Sýnir grunnskilning á fyrirspurnarmálum fyrir gagnagrunna.
- Sýnir skilning á mikilvægi getu/afkasta.

Öryggi upplýsinga og hugbúnaðarvarnir

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.

Þrep 2

Sýnir grunnskilning og færni. Beitir færninni, undir leiðsögn, við almennar aðstæður þar sem fá vandamál koma upp

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

Stjórnun upplýsinga

Notar viðeigandi verkferla til að safna, skipuleggja, sækja, viðhalda og miðla upplýsingum.

Þrep 2

Sýnir grunnskilning og færni. Beitir færninni, undir leiðsögn, við almennar aðstæður þar sem fá vandamál koma upp

- Beitir viðeigandi öryggisreglum við dreifingu og geymslu trúnaðargagna og/eða viðkvæmara upplýsinga.
- Skipuleggur með nákvæmum og áreiðanlegum hætti, upplýsingar sem skipta máli í eigin starfi þannig að auðvelt sé að nálgast þær síðar.

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 2

Ræður við hóflega streitu/álag

- Heldur ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Gerir sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og tekur skref til að takmarka áhrif þeirra.
- Setur málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. gerir ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).

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 þrautsegju þegar alvarleg vandamál koma upp.

Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

Þrep 2

Fylgir fyrirmælum/áþendingum 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 upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Þrep 4

Hefur mikla þekkingu og færni og getur tekist á við ný eða flókin verkefni. Leiðbeinir öðrum

- 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 flókinn búnað til að ná markmiðum á árangursríkan hátt.
- Tileinkar sér nýjustu upplýsingatækni sem er fyrirséð að muni gagnast til að ná markmiðum.

Ritunarfærni

Miðlar hugmyndum og upplýsingum skriflega og tryggir með því að þær skiljist og hafi tilætluð áhrif.

Þrep 1

Miðlar einföldum upplýsingum á skýran hátt

- Skrifar stuttan, hnitmiðaðan texta (t.d. skilaboð, tölvupóst, stöðluð bréf).
- Skrifar skýran texta, notar rétta málfræði, stafsetningu og greinarmerki.
- Hefur skrifleg samskipti á viðeigandi hátt.

Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Þrep 1

Sýnir sjálfstraust í daglegum störfum

- Vinnur sjálfstætt og í samvinnu við aðra, án þess að leita sífellt eftir samþykki eða viðurkenningu (þ.e. tekur sjálfstæðar, viðeigandi ákvarðanir þar sem það á við).
- Lætur fúslega og örugglega í ljós skoðun sína en er jafnframt opinn fyrir skoðunum annarra.

Skilningur á starfseminni

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

Þrep 1

Skilur og notar formlega/skráða verkferla

- Þekkir og notar formlegt skipulag vinnustaðarins, reglur, ferla og verklag til að ná árangri.
- Skilur innra og ytra starfsumhverfi fyrirtækisins.

Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

Þrep 1

Bregst við helstu þörfum viðskiptavinar

- Bregst tímanlega á faglegan hátt við þörfum/óskum viðskiptavinar og sýnir hjálpssemi og kurteisi óháð framkomu hans.
- Sýnir viðskiptavininum með skýrum hætti að viðhorf og sjónarmið þeirra sé virt.
- Miðar stöðugt að því að veita góða og viðeigandi þjónustu.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI