

GUÐMUNDA KRISTINSDÓTTIR

## FÆRNÍKRÖFUR STARFA HVER ÞARF AÐ KUNNA HVAÐ OG HVERSU VEL?

Greining menntunarþarfa<sup>1</sup> hefur frá upphafi verið ein af grunnstoðunum í starfsemi Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins (FA) og á slíkum greiningum byggist námshönnun og námsskráritun. Í fyrsta þjónustusamningi FA og mennta- og menningarmálaráðuneytisins er kveðið á um að Fræðslumiðstöðin eigi að „skilgreina menntunarþarfir markhópa og byggja upp framboð á lengra og styttra námi til að mæta þeim þörfum,“ (Þjónustusamningur milli FA og mnrn, apríl 2003) og hafa ákvæði þessu lík verið í öllum þjónustusamningum þessara aðila síðan.

Tilgangur þarfagreininga sem unnar hafa verið hjá FA er að kanna þörf fyrir nám í mismunandi atvinnugreinum og að ákvarða innihald, markmið og skipulag náms. Þarfagreiningar hafa verið unnar í samvinnu við hagsmunaaðila, þ.e. launþega og vinnuveitendur í greininni, fræðsluaðila og aðra sérfræðinga eftir því sem við á. Aðferðafræðin hefur verið mismunandi eftir aðstæðum en oftast byggð á hefðbundnum leiðum, s.s. rýnihópum, viðtölum og spurningalístum, auk þess sem ýmis önnur tiltæk gögn eru skoðuð. Afraksturinn er fjöldi námsskráa sem notaðar eru til kennslu hjá fræðsluaðilum um allt land.

### NÝ AÐFERÐAFRÆÐI VIÐ FÆRNIGREINGU

Færnigreining er stór þáttur í greiningu menntunarþarfa og er ætlað að draga fram hver lærdómsviðmiðin (e: learning outcome) eigi að vera í námi fyrir tiltekin störf.

Á seinasta ári var gerð tilraun hjá FA með aðferðafræði sem byggist á færnilýsingum frá kanadíska fyrirtækinu Human Resource Systems Group Ltd (HRSG) til að þróa hagkvæma og faglega leið við færnigreiningu sem auðvelt er að tengja við viðmiðarammann um ævinám<sup>2</sup>. Einnig til að vinna að samræmdum starfagreiningum með skýrum færnikröfulýsingum sem auðvelda námshönnun.

Frá HRSG voru keyptar 26 þrepaskiptar færnilýsingar sem hafa nú verið þýddar hjá FA. Hjá HRSG er færninni lýst á 5 þrepum en íslenska þýðingin nær enn sem komið er aðeins til þriggja lægstu þrepanna. Á mynd 1 má sjá dæmi um slíka færnilýsingu. Efst er nafn færniþáttarinnar (samvinna), í ljós-gula reitnum er stutt heildarskilgreining á færninni, í dókk-gulu reitnum er því lýst hvernig færnin birtist á mismunandi þrepum og þar fyrir neðan eru dæmi um birtingarmyndina

sett fram sem lærdómsviðmið. Þrepin eru stighækkandi og innfela hærri þrepin einnig það sem kemur fram í þeim lægri. Því hærri þrep því meira sjálfstæði og frumkvæði í starfi og flóknari viðfangsefni eða aðstæður.

Þrepaskipting HRSG er ekki að fullu í samræmi við viðmiðaramma um ævinám en má auðveldlega aðlaga.

### FRAMKVÆMD FÆRNIGREINGAR HJÁ FA

Aðferðafræðin við færnigreiningu hjá FA er eftirfarandi: Kallaður er saman lítill hópur fólks (4–8 manns) sem hefur sérþekkingu á ákveðnu starfssviði, bæði getur verið um að ræða stjórnendur og almenna starfsmenn og best er að fá þátttöku beggja þessara aðila.

Ef ekki er fyrir hendi skilgreining á starfinu sem vinna á með þarf hópurinn að fara í gegnum starfagreiningu áður en sjálf færnigreiningin er unnin. Starfagreining felst í því að lýsa starfinu sem um ræðir og þeim verkefnum sem í því



Guðmunda Kristinsdóttir

- 1 Greining menntunarþarfa byggir á því að gera sér grein fyrir hvaða færni er þörf, að meta þá færni sem er fyrir hendi og að gera úttekt á hvaða færni skortir eða vantar upp á. Greininguna er hægt að gera fyrir einstaklinga, stofnanir, atvinnugeira, þjóðir eða á alþjóðavettvangi. Hún getur beinst að megindlegum eða eigindlegum þáttum (t.d. magni eða tegund þjálfunar) og ætti að tryggja að staðið sé að þjálfuninni á skilvirkan og hagkvæman hátt. (Byggt á orðaskrá CEDEFOP).
- 2 Evrópski viðmiðaraminn um ævinám lýsir mælanlegum viðmiðum um lærdóm á 8 þrepum, sem lýsa stíganda í þekkingu leikni og færni. Fjallað hefur verið um evrópska og íslenska viðmiðarammann í fyrri árgöngum Gáttar. Sjá t.d.: Ólafur Grétar Kristjánsson (2006), „European Qualification Framework (EQF)“. Ólafur Grétar Kristjánsson (2008), „NQF – National Qualification Framework“. Björg Pétursdóttir (2009), „Viðmið um íslenskt skólakerfi“. Guðmunda Kristinsdóttir (2010), „Nýjar áskoranir – Ný tækifæri“.

Mynd 1. Dæmi um færnilýsingu frá HRSG

## SAMVINNA

## Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis

Prep 1 Vinnur með öðrum	Prep 2 Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra	Prep 3 Hlúir að samvinnu
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deilir öllum gagnlegum upplýsingum með öðrum.</li> <li>• Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra.</li> <li>• Vinnur sinn hluta verksins.</li> <li>• Sækist eftir aðstoð og upplýsingum frá samstarfsmönnum þegar þörf er á.</li> <li>• Aðstoðar samstarfsmenn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.</li> <li>• Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.</li> <li>• Sækist eftir álitni samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tryggir að allir í samstarfshópnum fái tækifæri til að tjá sig og njóta sín.</li> <li>• Leggur sig fram við að samstaða náist.</li> <li>• Hrósar og viðurkennir framlag samstarfsmanna.</li> <li>• Gagnrýnir á uppbyggilegan hátt.</li> <li>• Leggur sig fram við að aðstoða samstarfsmenn.</li> <li>• Hlúir að liðsanda.</li> <li>• Stuðlar að réttlátri verkaskiptingu.</li> </ul>

felast. Dæmi um það hvernig niðurstaða starfagreiningar gæti litið út má sjá á mynd 2.

Þau störf sem markhópur FA sinnir eru oft lítt skilgreind eða skilgreind með mjög ólíkum hætti eftir vinnustöðum og

því er mikilvægt að vanda til verka og gera góða grein fyrir því í hverju starfið felst. Fyrst þegar skilgreining starfa liggur fyrir er hægt að rýna í hvaða færni þarf til að vinna þau verkefni sem starfið krefst.

Sjálf færningreiningin hefst með því að þátttakendur fá stökk með 26 spjöldum sem lýsa færniþáttum (sjá mynd af færniþáttaspjöldum). Þeir eru beðnir, hver fyrir sig, að velja þá 8 færniþætti sem þeim finnast mikilvægastir fyrir viðkomandi starf miðað við þau verkefni sem búið er að tilgreina. Í næsta skrefi koma þátttakendur saman og bera saman niðurstöður sínar. Hópurinn vinnur nú að sameiginlegri niðurstöðu, þ.e. velur 8–10 færniþætti sem hann er ásáttur um að séu afgerandi til að sinna viðkomandi starfi vel.

Nú skal það tekið fram að í gagnabanka HRSG er að finna a.m.k. 80 almenna færniþætti og enn fleiri sérhæfða. Í tilraunum FA hafa aðeins 26 færniþættir verið þýddir og notaðir.

Þegar allir eru orðnir ásáttir um hvaða færniþættir eru mikilvægastir þá hefst vinnan við að skilgreina á hvaða þrepi færnin þarf að vera, þ.e. hversu mikla færni þarf? Það fer þannig fram að hópurinn fær nýja tegund spjalda sem hefur að geyma þrepaskiptar/stigskiptar færnilýsingarnar fyrir hvern færniþátt sem var valinn (sjá mynd af þrepaskiptri færnilýs-

## Orðskýringar

**Greining menntunarþarfa;** í hvaða starfsgreinum er þörf fyrir nám og hvað á það að innihalda (felur m.a. í sér starfagreiningu og færningreiningu).

**Starfagreining;** í hverju felst starfið, hvaða verkefnum þarf að sinna.

**Færningreining;** hvaða færni þarf starfsmaður að hafa til að sinna starfinu (byggir á starfagreiningu).

**Færnilýsing;** Þrepaskipt lýsing á færniþætti.

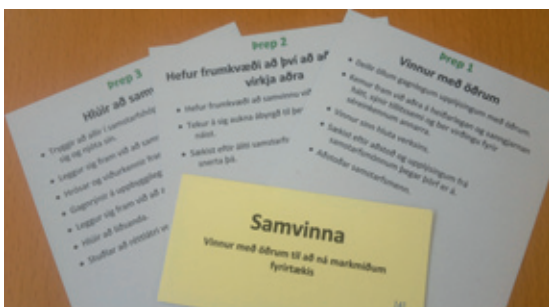
**Færniþáttur;** Lýsing á tiltekinni færni einstaklings t.d. vörubekking eða árangursæknir.

**Þrepaskipting;** Því hærra þrep því meiri færni, flóknari viðfangsefni/aðstæður og minni leiðsögn.

**Námsskrár** byggja á færningreiningu og eru skrifaðar í þeim tilgangi að undirbúa fyrir tiltekið starf, fyrir frekara nám eða fyrir virka þátttöku í samfélaginu.



Færniþáttaspjöld.



Prepaskipt færnilýsing.

ingu). Niðurstaðan úr þessum lið er þá ákvörðun um þrep (1., 2. eða 3. ) allt eftir því hversu miklar kröfur eru gerðar um færni fyrir viðkomandi starf.

Niðurstaða færnigreiningar gæti verið eitthvað á þá leið sem sýnt er á mynd 3. Niðurstöðu færnigreiningar má nota til raunfærnimats og til námsskrárgerðar en kemur líka að notum við ráðningar og við ákvarðanir um starfsþróun. Á mynd 3 sést t.d. að gerð er krafa um samvinnufærni á 1. þrepi og ef færnilýsingin er skoðuð (mynd 1) þá má sjá að með því er átt við að viðkomandi starfsmaður:

- Deilir öllum gagnlegum upplýsingum með öðrum.
- Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra.
- Vinnur sinn hluta verksins.
- Sækist eftir aðstoð og upplýsingum frá samstarfsmönnum þegar þörf er á.
- Aðstoðar samstarfsmenn.

Mynd 2. Dæmi um niðurstöðu starfagreiningar

Gisti- og veitingastaðir: Almennt starfsfólk við þrif og þvotta

**Lýsing á starfi:**

Almennt starfsfólk við þrif og þvotta á gisti- og veitingahúsum sinnir þrifum á húsnæði og/eða þvottum og vinnur eftir fyrirfram skilgreindum verklagsreglum.

**Verkefni sem í starfinu felast:**

- Þrif á herbergjum
  - Við brottför
  - Meðan gestur dvelur
- Þrif á göngum/sameiginlegu rými
- Þvottur á líni
- Umsjón með líni
- Birgðaðumsjón
- Umsjón með herbergjum samkvæmt gátlistum og gæðaviðmiðum
- Umsjón með tækjum/búnaði
- Miðlun upplýsinga til annars starfsfólks og milli vakta
- Bregðast við fyrirspurnum viðskiptavina

Sé ætlunin að hanna nám sem stefnir að samvinnufærni á 1. þrepi þá eru þarna komin lærdómsviðmiðin fyrir þann þátt. Á sama hátt eru sett lærdómsviðmið fyrir hina færniþættina sem færnigreiningin hefur leitt í ljós.

TILRAUNAVERKEFNI Í FERÐA-ÞJÓNUSTU

Prepaskiptar lýsingar á færniþáttum frá HRSR hafa m.a. verið notaðar í verkefninu „Færnikröfur í ferðaþjónustu“ sem Starfsgreinasamband Íslands fékk úthlutað styrk fyrir frá Starfsmenntaráði haustið 2010. Samstarfsaðilar um verkefnið eru FA, Samtök ferðaþjónustunnar, Landsmennt fræðslusjóður, Starfsafl fræðslusjóður, Efling stéttarfélag og Mímir-símenntun.

Markmið verkefnisins er að vinna greiningu á færnikröfum í ferðaþjónustu til hönnunar heildstæðs náms fyrir almenna starfsmenn vegna starfa þeirra í afmörkuðum geira innan ferðaþjónustunnar.

Mynd 3. Dæmi um niðurstöðu færnigreiningar

Færnikröfur: (færni sem þarf til að sinna starfinu)	
Færniþáttur	Prep (HRSG)
Gagnvirk samskipti	1
Samvinna	1
Skilningur á starfseminni	1
Áætlanir og skipulag	1
Öryggisvitund	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	1
Vinnusiðferði og gildi	1
Að vinna undir álagi	2
Natni og nákvæmni	1
Vörubekking	1



Hópur sérfræðinga í ferðabjónustu ber saman bækur sínar.



Starfsfólk á Grand Hótel vinnur færnigreiningu.

## REYNSLAN – NIÐURSTAÐAN

Reynslan af því að nota HRSG færnilýsingar og spjalda-aðferðina við færnigreiningu hefur í stuttu máli verið mjög góð. Þátttakendur hafa bæði haft gagn og gaman af og okkur hjá FA sýnist niðurstöðurnar muni gagnast vel til að lýsa lærdómsviðmiðum bæði vegna námslýsinga og raunfærnimats. Þá er það einnig mikill kostur ef tekst að kortleggja þau störf sem markhópur FA sinnir og samræma framsetningu á færnikröfum vegna þeirra.

Verði tekin sú ákvörðun að nota þessa aðferðafræði í framtíðinni liggur þó fyrir vinna við að þýða mun fleiri færniþætti og aðlaga þrepaskiptinguna að viðmiðarammanum um ævinám. Einnig þarf að vinna að staðlaðri framsetningu starfagreiningar þar sem auk niðurstöðu færnigreiningar, koma upplýsingar um starfið, hvaða menntunarleiðir standa til boða og hvaða möguleikar eru til starfsþróunar. Hjá mörgum öðrum þjóðum, sem við berum okkur gjarnan saman við, má finna slíka gagnabanka og eru þá námslýsingar á gegnsæjan hátt tengdar starfagreiningunum.

Segja má að þessi aðferðafræði lofi góðu sem hjálpar-tæki til að: „skilgreina menntunarþarfir hópsins í samstarfi við atvinnulíf og fræðsluaðila og byggja upp framboð á lengra og styttra námi til að mæta þeim þörfum“, eins og segir í þjónustusamningi mennta- og menningarmálaráðuneytis við FA frá því í nóvember 2010.

## UM HÖFUNDINN

Guðmunda Kristinsdóttir er sérfræðingur hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og sinnir verkefnum sem snúa að námstilboðum, gæðamálum og kennslufræði fullorðinna. Hún lauk meistaraþáttum í kennslufræðum frá Oxford Brookes háskólanum í Englandi, stundaði nám í sálfræði við Háskóla Íslands og í kerfisfræði við EDB-skólann í Óðinsvéum, Danmörku. Guðmunda hefur unnið að fræðslumálum fullorðinna í atvinnulífinu frá 1993.