



# STARFAPRÓFÍLL HÓPFERÐABÍLSTJÓRI Í FERÐAÞJÓNUSTU

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófi:**

Hópfarðabílstjóri í ferðarþjónustu 16-17-03-005.

**Hæfniprep:**

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófi eru almennt á þrepi 1 miða við hæfniramma um íslenska menntun.

**Greining og samstarf:**

Starfaprófi var unninn af Mími-símenntun.

**Stýrihópur:**

Í stýrihóp voru aðilar frá Kynnisferðum, Ferðaskrifstofu Guðmundar Jónassonar, Grayline, SBA, Starfsafli, Hlíf, Hópbílum og Mími-símenntun.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

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

# Hópfarabílstjóri í ferðapjónustu

## Kjarni starfsins

Starf hópfarabílstjóra í ferðapjónustu felst í akstri og þjónustu við farþega. Hann fylgir umferðarlögum og reglum um aksturs- og hvíldartíma. Hann ber ábyrgð á velferð og öryggi farþega. Í því felst undirbúningur fyrir ferð m.t.t. veðurs og færðar, að ástand bifreiðar sé í lagi, að tryggja að farþegar og fararstjórar fari að öryggisreglum. Hann lestar og losar bílinn og innheimtir fargjöld. Hann fær úthlutað verkefnum frá yfirmanni, kynnir sér dagskrár og leiðarlýsingar ferða. Hann sér um frágang og þrif á bíl í lok dags. Vinnutími bílstjóra getur verið hvenær sólarhrings sem er.

## Viðfangsefni starfsins

### Viðfangsefni

- Akstur farþega
- Þjónusta og upplýsingagjöf til farþega
- Lestun og losun bíls og minna á eigur farþega
- Taka á móti og fylgja fyrirmælum og leiðarlýsingu
- Innheimta fargjöld /miða og talning farþega
- Tryggja öryggi farþega
- Umhirða og viðhald bifreiðar samkvæmt gátlista
- Kynna sér veður og færð

## Önnur atriði

Hópfarabílstjóri í ferðapjónustu þarf að hafa aukin ökuréttindi og að hafa sótt námskeið í skyndihjálp.

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna undir álagi	2
Ákvarðanataka	1b
Fjölmenningarfærni	1b
Gæðavitund	2
Greinir og metur áhættu	1a
Natni og nákvæmni	1b
Sjálfstraust	1b
Skilningur á starfseminni	2
Tungumál	1b
Vellíðan	1b
Viðskiptavinurinn í brennidepli	1b
Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar	3
Aðlögunarhæfni	2
Ábyrg nýting	1b
Árangursrík samskipti	1b
Jafnréttisvitund	1b
Mat og lausnir	1b
Samvinna	1b
Skipulag og áætlanir	1b
Starfsþróun og færniefning	1b
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	1a
Vinnusiðferði og gildi	1b
Öryggisvitund	1b

## 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.

*\*Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu, o.s.frv.*

#### Þrep 1.b

##### 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 táknmál).*

#### Þrep 1.b

##### Hlustar og setur upplýsingar fram á skýran hátt

- Hlustar á virkan og fordómalausan hátt.
- Setur upplýsingar og staðreyndir fram á skýran hátt með viðeigandi orðalagi.
- Leitar frekari upplýsinga eftir þörfum.
- Deilir upplýsingum fúslega þegar þær geta komið að notum.
- Tjáir sig heiðarlega, með virðingu og nærgætni.

## 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 1.b

#### Gerir sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum

- Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki með mismunandi bakgrunn.
- Skilur gildi vinnustaðar síns varðandi jafnrétti og fjölmenningu.
- Er meðvitaður og gagnrýninn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.
- Skilur hvernig aldur, kyn, búseta, fötlun, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forrættindi í lífi fólks.
- Er meðvitaður um gildi jákvæðrar breytni í samskiptum við annað fólk, óháð bakgrunni þess og er gagnrýninn á eigin skoðanir.

## Mat og lausnir

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

### Þrep 1.b

#### Vinnur úr fjölbreyttum upplýsingum

- Vegur og metur margvíslega þætti sem hafa áhrif á viðfangsefni og lausnir þeirra.
- Dregur fram ólíkar hliðar máls.
- Ber saman lausnir/útskýringar sem byggja á mismunandi forsendum.
- Leggur fram mismunandi hugmyndir að lausnum sem byggja á mismunandi sjónarmiðum og/eða forsendum.
- Veltir fyrir sér gildandi aðferðum/verklagi og spyr uppbyggilegra spurninga.
- Stingur upp á tillögum til úrbóta á gildandi aðferðum.
- Leitir eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum.

## Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

### Þrep 1.b

#### 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

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

### Prep 1.b.

#### 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.

## Starfspróun og færniefling

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

### Prep 1.b

#### Nýtir námstækifæri í umhverfinu

- Metur hvernig má bæta eigin færni.
- Nýtir námstækifæri í umhverfinu (t.d. námskeið, endurgjöf frá yfirmanni eða samstarfsmönnum) til að öðlast þá færni sem starfið krefst.
- Fer yfir eigin verk og skilgreinir það sem gekk vel, hvað hefði mátt betur fara og hvernig megi bæta eigin frammistöðu.
- Setur sér markmið um símenntun í starfi með aðstoð annarra.
- 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.

### Prep 1.a

#### Tekur við, safnar og metur upplýsingar í samræmi við reglu

- Vinnur með upplýsingar sem liggja fyrir.
- Tekur ákvarðanir út frá fyrirliggjandi upplýsingum í samræmi við verklagsreglur.
- Spyr ráða ef vafi leikur á áreiðanleika eða gagnsemi upplýsinga.
- Heldur til haga upplýsingum sem berast og miðlar áfram eftir fyrirfram skilgreindum leiðum.

## Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

### Þrep 1.b

#### 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).

### Þrep 1.b

#### Fer eftir reglum um öryggi og hollustu

- Skilur og fylgir eftir reglum um hollustu og öryggi á vinnustað.
- Viðheldur eigin þekkingu á öryggismálum.
- Leitast við að leiðrétta augljósar hættulegar /varhugaverðar aðstæður á vinnustað.

## 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).



## Ákvarðanataka

Tekur ákvarðanir sem fela í sér mat á áhættu og afleiðingum.

### Þrep 1.b

#### Tekur ákvarðanir samkvæmt reglum

- Fer eftir leiðbeiningum og verkferilslýsingum við ákvarðanatöku.
- Tekur einfaldar ákvarðanir (vafningslaust) byggðar á fullnægjandi upplýsingum.
- Tekur á undantekningum með því að fara eftir skýrum forskriftum.
- Tekur ákvarðanir þar sem afleiðingar mistaka eru engar eða minniháttar.

## Greinir og metur áhættu

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

### Þrep 1.a

#### Metur áhættu í eigin verkefnum

- Spyr ráða ef aðstæður eru tvísýnar.
- Metur hvort eigin ákvarðanir eða verknaður getur skapað áhættu og bregst við í samræmi við verklagsreglur.

## Fjölmeningarfærni

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

### Þrep 1.b

#### Virðir ólíka menningu og gerir sér grein fyrir eigin fordómum

- Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki frá öðrum menningarsvæðum.
- Nýtir tækifæri sem gefast til þess að kynna ólíkum menningarheimum.

## Vellíðan

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

### Þrep 1.b

#### Leitar eftir jafnvægi í persónulegu lífi

- Setur sér skýr starfstengd markmið sem stuðla að jafnvægi og eigin vellíðan.

## 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.

## Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

### Þrep 1.b

#### 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.

## Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

### Þrep 1.b

#### Fylgir augljósum fyrirmælum/ábindingum

- Tekur vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggir að þau séu í lagi.
- Fer yfir eigin verk og metur nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði.
- Greinir á milli aðal- og aukaatriða.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

### Þrep 1.b

#### 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.

## 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.

## Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar

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

### Þrep 3

#### Sýnir haldgóða þekkingu og færni. Beitir færninni, undir mjög takmarkaðri leiðsögn eða án leiðsagnar, við allar dæmigerðar aðstæður. Þarf aðstoð við að leysa úr óvenjulegum og flóknum aðstæðum

- Skilur og notar að fullu viðeigandi löggjöf, stefnur, ferla og staðla við aðstæður sem krefjast hefðbundinnar túlkunar.
- Notar löggjöf, stefnur, ferla og staðla, með aðstoð, í aðstæðum sem bjóða upp á einstakar áskoranir.
- Stingur upp á breytingum til að gera stefnur, ferla og staðla skilvirkari.

## Tungumál

Beitir viðeigandi erlendu tungumáli í samskiptum við viðskiptavini.

### Þrep 1.b

#### Notar tungumálið til samskipta ef þörf er á

- Skilur setningar og orð sem tengjast starfinu.
- Finnur og skilur einfaldar upplýsingar t.d. í kynningarefni.
- Les stutta og einfalda texta.
- Segir frá þjónustu fyrirtækisins á einfaldan hátt.
- Skrifar stutta minnispunkta og skilaboð.
- Tekur þátt í samræðum um einföld og fastmótuð verkefni.





FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI